



Indagine di customer satisfaction sul servizio ferroviario piemontese

Rapporto di ricerca

Torino, 21 maggio 2018

Premessa all'indagine di Customer Satisfaction sul servizio ferroviario piemontese

- Le Associazioni dei Consumatori ACU Piemonte, ADICONSUM Piemonte, ADOC Piemonte, ACP Piemonte, CODACONS Piemonte, FEDERCONSUMATORI Piemonte e MOVIMENTO CONSUMATORI Piemonte, iscritte all'elenco delle associazioni maggiormente rappresentative di cui all'art. 6 l. R. n. 24 del 26 ottobre 2009, hanno realizzato nel mese di aprile 2018 un'Indagine intensiva sulla qualità percepita dai passeggeri del servizio ferroviario regionale piemontese.
- Nel corso dell'Indagine, finalizzata a fornire un quadro conoscitivo regionale del grado di soddisfazione dell'utenza, nelle "fasce pendolari" (6-9 e 17-20) sono stati somministrati da personale delle Associazioni 4.000 questionari agli utenti, a bordo treno sulle direttive Torino-Milano, Torino-Savona e Torino-Alessandria.
- L'attività, svolta in collaborazione con la società Format Research s.r.l., è avvenuta in attuazione di quanto previsto dall'art. 14 del *"Contratto di servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale per il periodo 2017 - 2020"*, come approvato dall'Agenzia della Mobilità Piemontese (Reg. Gen. n. 443 del 29 settembre 2017), nel rispetto di quanto previsto dall'art. 2 c. 461 l. 244/2007.
- Tale disposizione, finalizzata a garantire la maggiore partecipazione degli utenti dei servizi pubblici, prevede misure volte a tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti e garantire la qualità, universalità ed economicità delle relative prestazioni e in particolare obbliga il gestore:
 - ad emanare la Carta della qualità dei servizi
 - a consultare le Associazioni dei Consumatori
 - a prevedere un "monitoraggio permanente" dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale
 - a istituire una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi
- L'attività è stata organizzata secondo i criteri concordati tra le Associazioni dei Consumatori, la Regione Piemonte e l'Agenzia per la Mobilità Regionale nell'ambito del Tavolo permanente di consultazione pubblico e regionale, avviato con DGR n. 8 – 4564 del 16 gennaio 2017.

Indice



Considerazioni generali di sintesi



Profilo degli intervistati



Caratteristiche dello spostamento



Customer Satisfaction



Conoscenza dei servizi



Metodo e appendice

Considerazioni generali di sintesi | Principali evidenze/1

- I passeggeri maggiorenni dei treni regionali piemontesi – che utilizzano il servizio nelle fasce orarie 6-9 e 17-20 in giornate feriali (lunedì-venerdì) – sono per lo più *pendolari*, che nell'80% dei casi, viaggiano per **motivi di lavoro** (45,0%), **studio** (24,4%) o **affari** (10,8%).
- Si tratta di **passeggeri giovani** (il 29,3% ha tra i 18-25 anni) o **adulti** (il 46,5% ha tra i 26 e 45 anni), pochissime le persone con oltre i 65 anni censite in questi treni (3,3%). Altra caratteristica dei passeggeri intervistati è il loro alto livello di istruzione: il **52% dei passeggeri di questi treni è laureato** e il 40% ha un diploma. Le categorie professionali maggiormente presenti in questi treni sono gli **studenti** (26,5%) e gli **impiegati del settore privato** (25,9%); poco presenti risultano invece le categorie *non professionali* (quali *casalinghe, pensionati, disoccupati e altri inoccupati* che, nel loro insieme, pesano solo per il 12,6% del totale).
- Il **76% dei viaggiatori, durante il proprio spostamento, utilizza anche un altro mezzo di trasporto**: il 44,8% *un'auto* (o come conducente o come passeggero), il 44,0% *l'autobus, il tram o la metro*, mentre il 6,6% ha la necessità di prendere un ulteriore *treno* per giungere alla sua destinazione finale.
- La durata media degli spostamenti è di **circa 85 minuti**, tuttavia questa varia molto soprattutto in funzione del *motivo dello spostamento*: chi viaggia per *visitare parenti o amici* o *per turismo* effettua viaggi più lunghi e solitamente questo tipo di viaggio è effettuato da persone con *oltre 65 anni di età*. Si nota infatti che ben **6 persone over 65 su 10 effettuano spostamenti superiori ai 90 minuti** (tra i giovanissimi questa percentuale scende al 35%).
- L'**analisi della customer satisfaction sul servizio ferroviario piemontese fa emergere luci ed ombre**. Una valutazione media calcolata su *tutti* gli aspetti analizzati restituisce **un valore di 6,0** su una scala da 0 a 10. Una sufficienza che però nasconde punte di **alta soddisfazione**: la *cortesia e la disponibilità del personale* (7,2) e il *numero giornaliero di corse* (7,0) e **aree di criticità** come ad esempio la *pulizia esterna del convoglio* (4,9) e soprattutto la *pulizia dei servizi igienici* (4,7).

Considerazioni generali di sintesi | Principali evidenze/2

- Una corretta valutazione della *customer satisfaction* non può però prescindere dal **diverso peso** che gli aspetti considerati hanno per i consumatori o, in questo caso, l'**utenza del servizio**. Pertanto è stato chiesto quale tra i 17 aspetti del servizio analizzato si considerasse più importante; su questo punto il campione di intervistati è stato molto chiaro: la **puntualità** è ritenuta il primo o il secondo fattore più importante dal 61,0% dei passeggeri e, in secondo luogo, il **livello di sicurezza** garantito contro il rischio di furti, aggressioni e molestie ritenuto importante dal 40,5% degli intervistati. Altri due aspetti ritenuti rilevanti dagli utenti del servizio sono: il **numero giornaliero di corse** e la **pulizia interna delle carrozze**, entrambi identificati come prioritari dal 15,7% dei passeggeri.
- Alla luce delle priorità espresse dai viaggiatori si costruisce una «mappa delle priorità» in cui si evidenziano gli aspetti su cui focalizzarsi e le azioni su cui agire per massimizzare la soddisfazione dell'utenza: **la puntualità e la sicurezza sono le aree di miglioramento su cui puntare**, ad oggi nessuno di questi due fattori raggiunge la piena sufficienza da parte degli utenti (voto medio **puntualità = 5,8**; voto medio **sicurezza = 5,2**). Risulta invece più che soddisfacente il **numero di corse (7,0)** e, al limite della sufficienza, la **pulizia interna delle carrozze (6,1)**.
- L'analisi sulla CS dell'utenza evidenzia una **maggior soddisfazione da parte dei maschi** rispetto alle *femmine*, ma soprattutto da parte **dei più anziani** rispetto *ai più giovani*. Quest'ultima differenza si spiega facendo riferimento al *motivo del viaggio*: chi viaggia per motivi di lavoro, affari o studio ha esigenze e aspettative diverse da chi si sposta per turismo, svago o visita ai parenti ed è più critico verso le *defaillance* del servizio su aspetti come la **puntualità**. Tra le categorie professionali, i più soddisfatti del servizio sono, verosimilmente per le stesse ragioni già evidenziate, **i pensionati, le casalinghe, i disoccupati e altri inoccupati**, mentre i meno soddisfatti sono gli *impiegati del settore privato* e gli *studenti*. La tratta dove la soddisfazione risulta più alta è la **Torino-Savona**, mentre la soddisfazione è sensibilmente inferiore sulla *Torino-Genova*.
- L'applicazione dell'NPS (*Net Promoter Score*), una misura alternativa alla classica metrika di valutazione sulla *customer satisfaction*, dà come risultato un poco lusinghiero **-34,5**; il che significa che, al momento, ci sono molti più «detrattori» (coloro che consiglierebbero il servizio di trasporto ferroviario piemontese con una probabilità da 0 a 6) che «promotori» (coloro che lo consiglierebbero con una probabilità di 9 o 10) di questo servizio.

Considerazioni generali di sintesi | Principali evidenze/3

- Indipendentemente dalla soddisfazione attuale del servizio, agli intervistati è stato chiesto se hanno notato, negli ultimi due anni, un miglioramento nella qualità del servizio: risulta che il 45,5% non ha notato alcun miglioramento, il 27,2% non sa rispondere e solo **il 27,3% ha invece affermato di aver notato un generale miglioramento del servizio**. Si evidenzia che una percezione di miglioramento è direttamente correlata all'età del passeggero: con l'aumentare dell'età aumenta la percezione di una migliore qualità del servizio.
- Le competenze informatico-digitali del campione di intervistati risultano particolarmente alte: **il 63,6% dei passeggeri utilizza una APP** per il servizio ferroviario, questo dato è positivamente correlato con il titolo di studio: più si è istruiti più è alto l'utilizzo di una APP. Inoltre, **a ritenere utile l'adozione di una APP** da parte della Regione Piemonte per fornire informazioni agli utenti e per l'invio dei reclami è oltre **l'85% dei passeggeri**.
- C'è ancora da lavorare sul livello di informazione rispetto all'esistenza di una **Carta dei Servizi**: al momento, solo il 44,1% dei passeggeri ne ha contezza mentre il rimanente **55,9% non la conosce**. Sono soprattutto gli studenti ad ignorare l'esistenza della Carta dei servizi, più di due studenti su tre (il 67,4%) non sapeva dell'esistenza di tale Carta.
- La **possibilità di poter essere indennizzati** in caso di ritardo grave è invece abbastanza risaputa: **due passeggeri su tre ne sono a conoscenza**, in particolare gli *anziani* e i *viaggiatori con un alto titolo di studio*. Anche in questo caso, sono gli studenti i più ignoranti in materia: solo il 46,1% di loro è a conoscenza di questo diritto.
- In ultimo, gli intervistati esprimono qual è per loro il fattore più importante di un servizio di trasporto pubblico, ancora una volta emerge con forza la **puntualità** come fattore essenziale (52,3% di preferenze) e, anche se distaccata, la **sicurezza**, stavolta intesa in senso generico, indicata come fattore principale dal 23,6% dei passeggeri.

Indice



Considerazioni generali di sintesi



Profilo degli intervistati



Caratteristiche dello spostamento



Customer Satisfaction



Conoscenza dei servizi



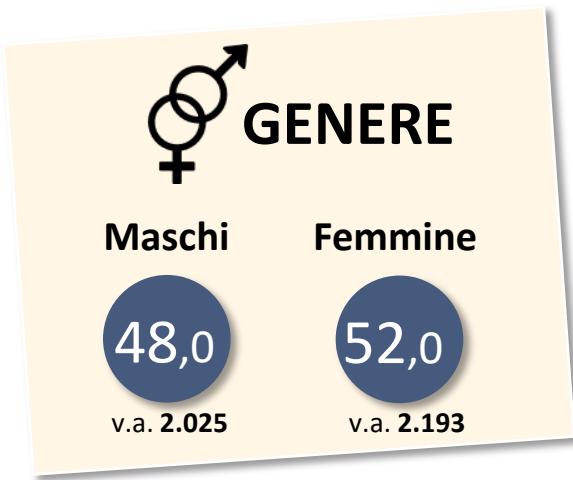
Metodo e appendice

Profilo degli intervistati | nota introduttiva sul campione

- Nel mese di aprile 2018 nelle tratte ferroviarie Torino – Genova, Torino – Milano e Torino – Savona sono state effettuate un totale di **4.218 interviste** all'interno di 51 treni da un team di intervistatori composto da personale delle Associazioni dei Consumatori che hanno preso parte a questa indagine.
- Un numero così alto di interviste garantisce un'**affidabilità statistica dei risultati molto elevata**, con un margine di errore complessivo molto basso ($\pm 1,5\%$) e la possibilità di analizzare il dato per domini di studio quali: genere, età, titolo si studio, categoria professionale, tratta ferroviaria e, addirittura, singolo treno.
- Le interviste sono state effettuate durante **giornate feriali** (lun-ven) nelle cosiddette “fasce pendolari” (orari: 6-9 e 17-20), si è così costituito un campione rappresentativo della popolazione di pendolari del Piemonte.
- Dall'analisi della composizione di tale campione emergono significative differenze con la popolazione italiana, il campione di questa indagine è formato da **persone giovani, professionalmente attive e molto istruite**.

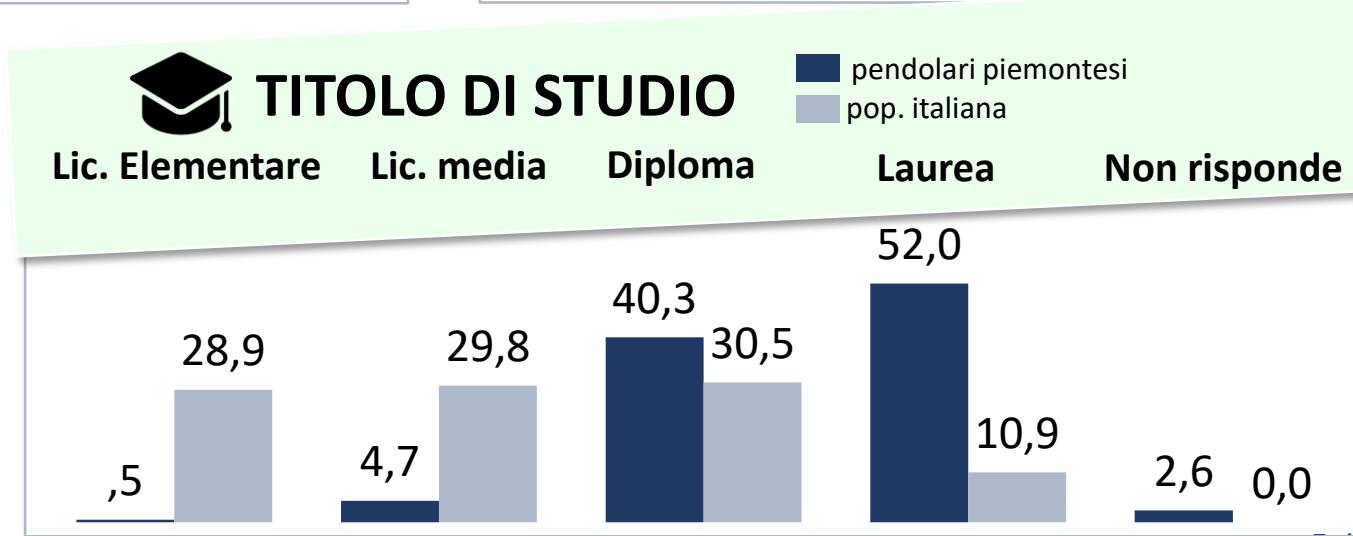
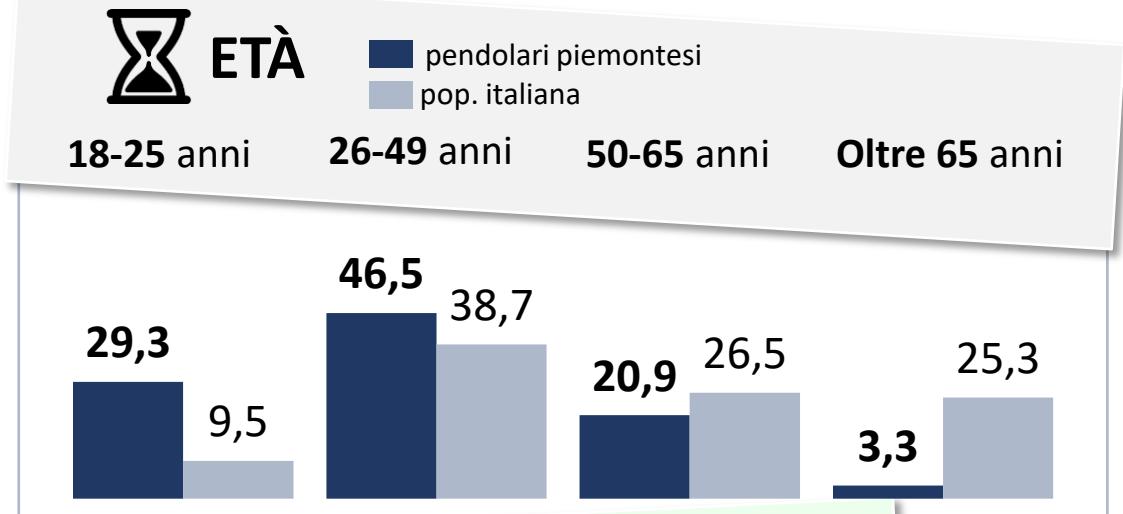
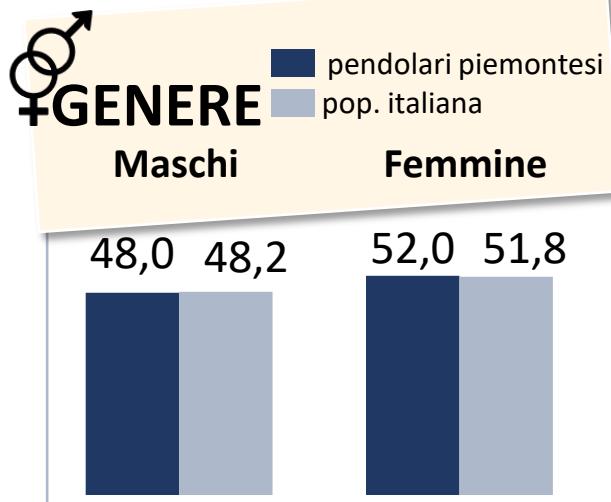
Profilo degli intervistati | genere, età e titolo di studio del campione

Il campione dei pendolari è ben ripartito tra il genere maschile e quello femminile (48% vs 52%). La ripartizione per classi di età è sbilanciata a favore della classe «26-49 anni» e, in generale, verso i giovani (solo il 3,3% degli intervistati ha più di 65 anni). Infine, più di un intervistato su due è laureato (laurea triennale o quinquennale).



Profilo degli intervistati | composizione campione dei pendolari VS popolazione italiana

Mettendo a confronto il campione dei viaggiatori dei treni piemontesi con la popolazione nazionale (fonte dati: ISTAT, Geodemo, 2018) emerge con forza la differenza di età (il campione di questa indagine è molto più giovane) e di livello di studio (i pendolari sono molto più istruiti della media nazionale), non si apprezzano invece differenze statisticamente significative nel genere degli intervistati.



Profilo degli intervistati | categorie professionali e raggruppamenti

Le categorie professionali maggiormente presenti sui treni piemontesi sono gli **studenti** (26,5%) e gli **impiegati** (25,9%), gli **inoccupati**, nel loro insieme, rappresentano appena il 12,6%.



Imprenditore dirigente

3,4

Impiegato settore privato, operaio

29,1

Libero professionista, commerciante e rappresentante

11,6

Studente

26,5

Impiegato PA, insegnante, forze dell'ordine

16,7

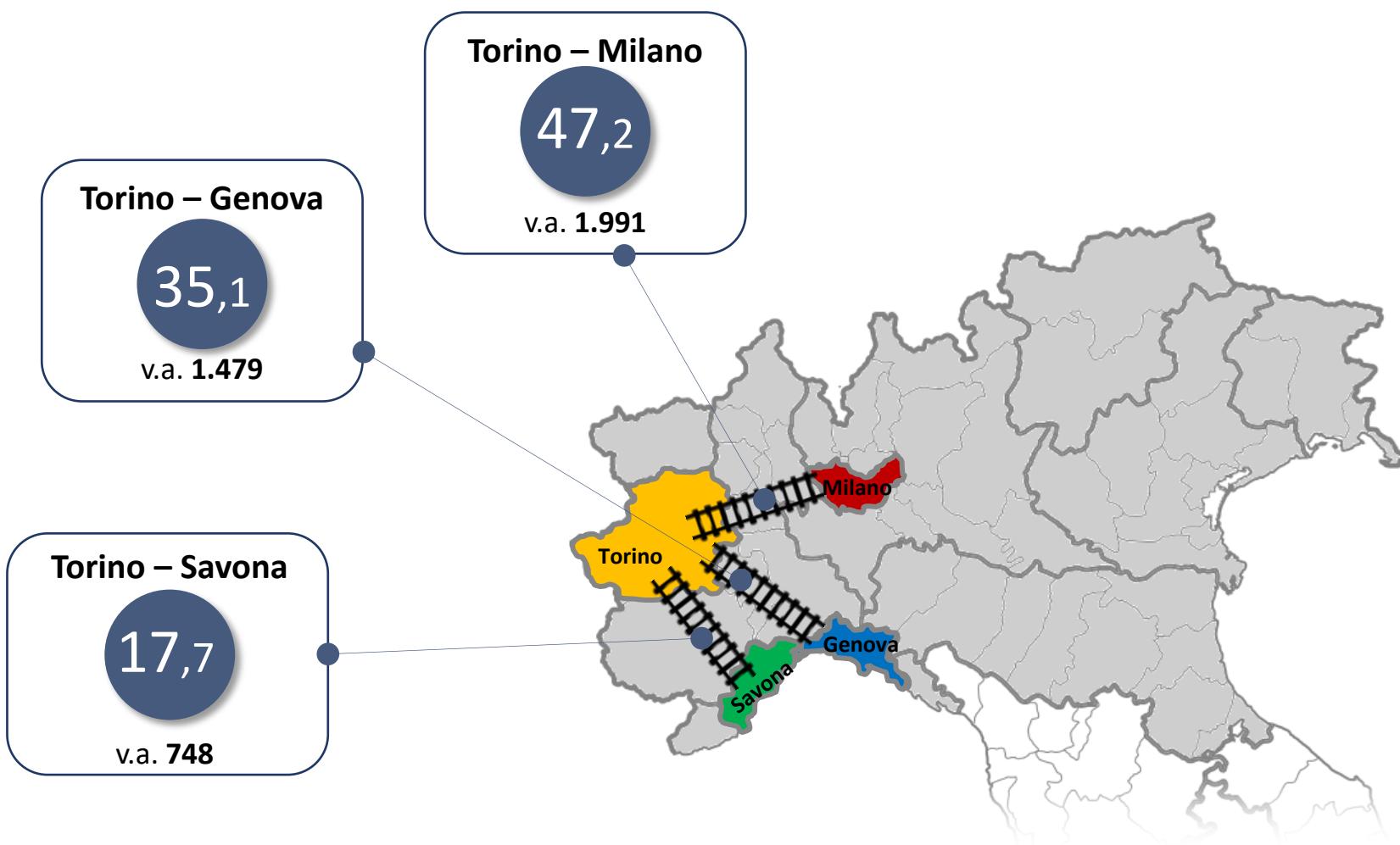
Casalinga, pens., disoccupato, altri inoccupati

12,6

CRITERIO DEL RAGGRUPPAMENTO IN MACRO-CATEGORIE

Al fine di poter incrociare – in modo *non* dispersivo – i dati delle categorie professionali con le altre variabili dell'indagine si sono raggruppate le 14 categorie professionali iniziali in 6 macro-categorie. Tale raggruppamento ha seguito simultaneamente un criterio semantico e quello statistico. Quello semantico si riferisce alla *somiglianza* delle professioni con riferimento all'oggetto dell'indagine; in questo senso, ad es. settore privato e settore pubblico sono distanti tra loro, mentre casalinghe, pensionati e disoccupati sono tutti accomunati dal loro status di inoccupazione. Il criterio statistico fa invece riferimento alla numerosità di ogni categoria, per cui si è cercato di costruire aggregazioni che garantissero una minima significatività statistica.

Profilo degli intervistati | le tratte ferroviarie analizzate



Indice



Considerazioni generali di sintesi



Profilo degli intervistati



Caratteristiche dello spostamento



Customer Satisfaction



Conoscenza dei servizi

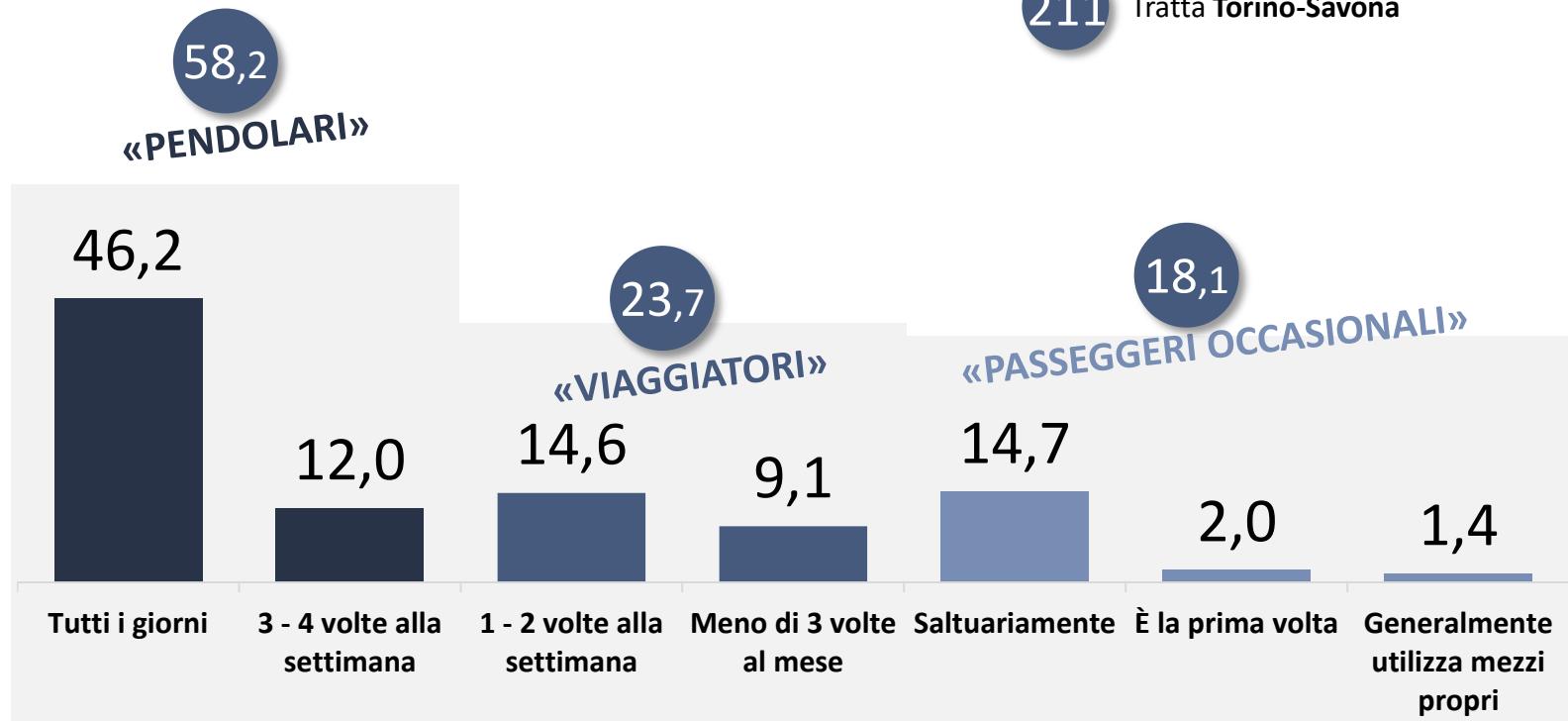


Metodo e appendice

Caratteristiche dello spostamento | quasi la metà degli intervistati viaggia tutti i giorni

Considerando «pendolare» l'individuo che viaggia almeno tre volte alla settimana, allora il 58% dei viaggiatori delle tratte analizzate è un pendolare. La tratta in cui i passeggeri effettuano più viaggi all'anno è la Torino-Savona (211 viaggi all'anno).

Frequenza di utilizzo:



Numero medio* di viaggi all'anno effettuato dagli intervistati

203

204 Tratta Torino-Milano

197 Tratta Torino-Genova

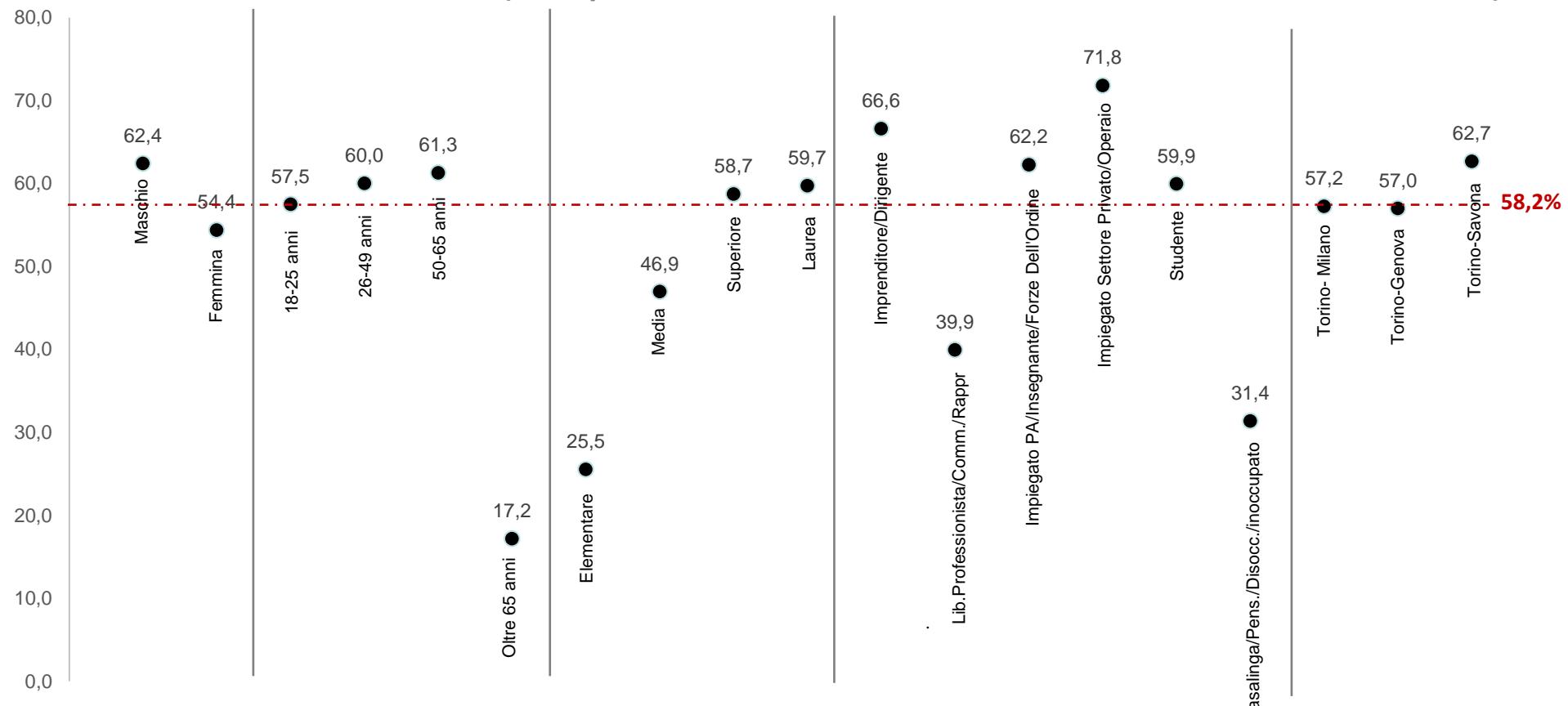
211 Tratta Torino-Savona

Caratteristiche dello spostamento | il profilo ideal-tipico del pendolare

Il profilo ideal-tipico del pendolare piemontese è un soggetto maschio, di mezza età, con un alto titolo di studio e impiegato nel settore privato.

Le categorie con maggiori e minori pendolari:

(chi prende il treno *almeno* 3 volte a settimana)



Caratteristiche dello spostamento | Il 76% dei viaggiatori prenderà, oltre al treno, un altro mezzo di trasporto

Spostamenti integrati:

(mezzi utilizzati prima e dopo il treno)

-  Autobus, tram o metro
-  Automobile (con conducente)
-  Automobile (accompagnato)
-  Treno
-  Bici
-  Taxi
-  Ciclo/motociclo
-  Bikesharing
-  Carsharing
-  Carpooling
-  A piedi (nessun mezzo)

TOTALE

44,0

34,4

10,4

6,6

3,9

1,6

1,2

1,1

1,0

0,1

24,1

Qui di seguito si presentano alcune «accentuazioni statistiche», in altre parole si mettono in evidenza quelle categorie di soggetti che, per una variabile o un'altra (genere, età, titolo di studio etc.), risultano significativamente al di sopra o al di sotto della media.

ALCUNE ACCENTUAZIONI STATISTICHE:

Ad utilizzare l'automobile come conducente sono soprattutto gli uomini (35,8%), rispetto alle donne che preferiscono farsi accompagnare (12,6%)

Il taxi è utilizzato in modo significativo solo da alcune categorie: i viaggiatori con oltre 65 anni (11,4%) e gli imprenditori/dirigenti (4,6%)

Appaiono ancora poco diffuse le nuove modalità di trasporto: bike sharing, carsharing o carpooling vengono impiegate da appena il 2,2% del campione

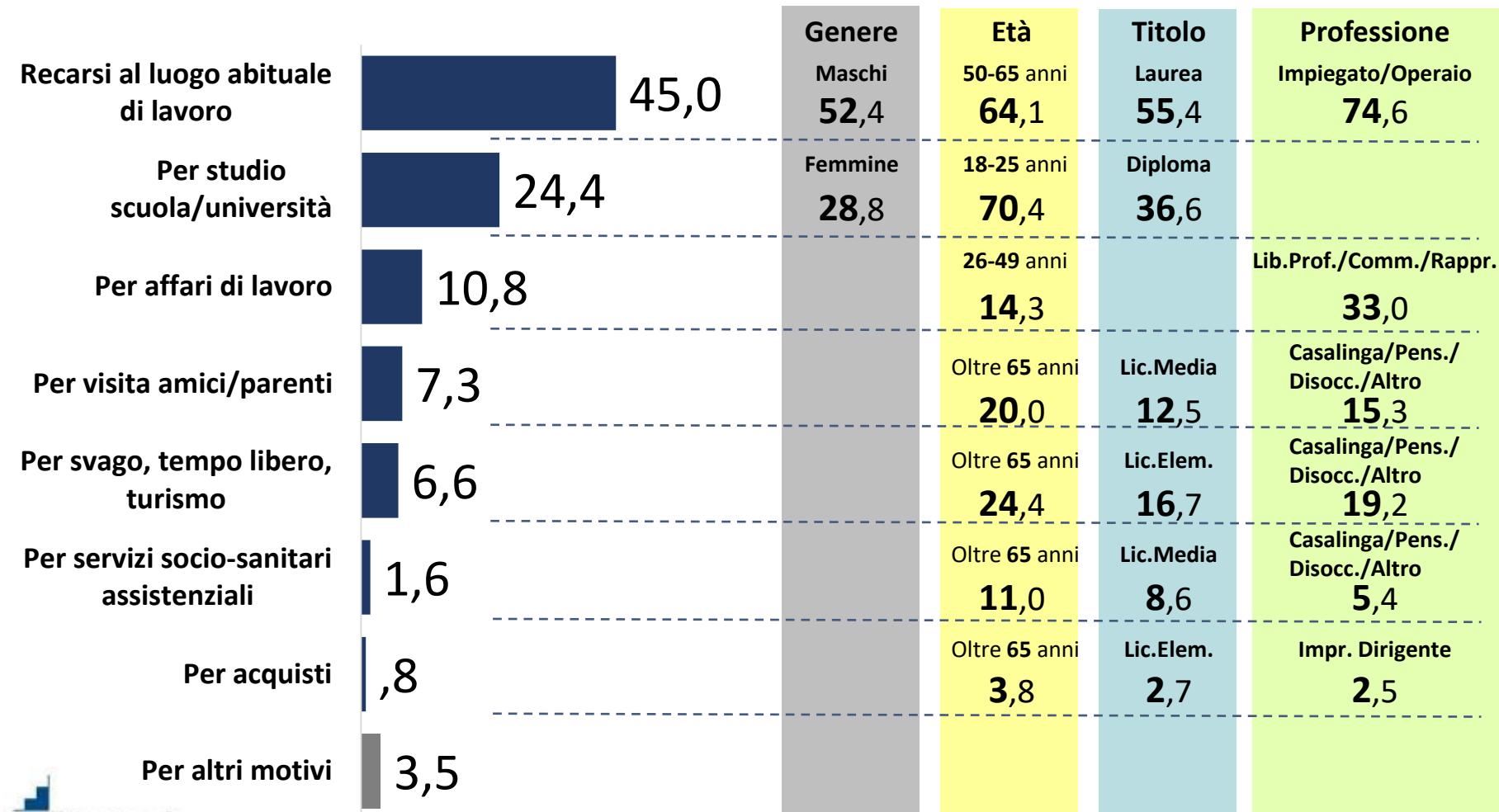
Solo un passeggero su quattro non ha necessità di utilizzare un altro mezzo di trasporto prima o dopo il proprio viaggio in treno

Caratteristiche dello spostamento | Il 45% dei viaggiatori totali si spostano con il treno per recarsi sul luogo di lavoro...

Il motivo principale dello spostamento è sicuramente il **lavoro**, cui seguono i motivi di **studio** (quasi un intervistato su quattro) e di **affari** che, a ben vedere, rientrano anch'essi in una categoria di lavoro in «senso lato».

Motivo dello spostamento:

ALCUNE ACCENTUAZIONI STATISTICHE:



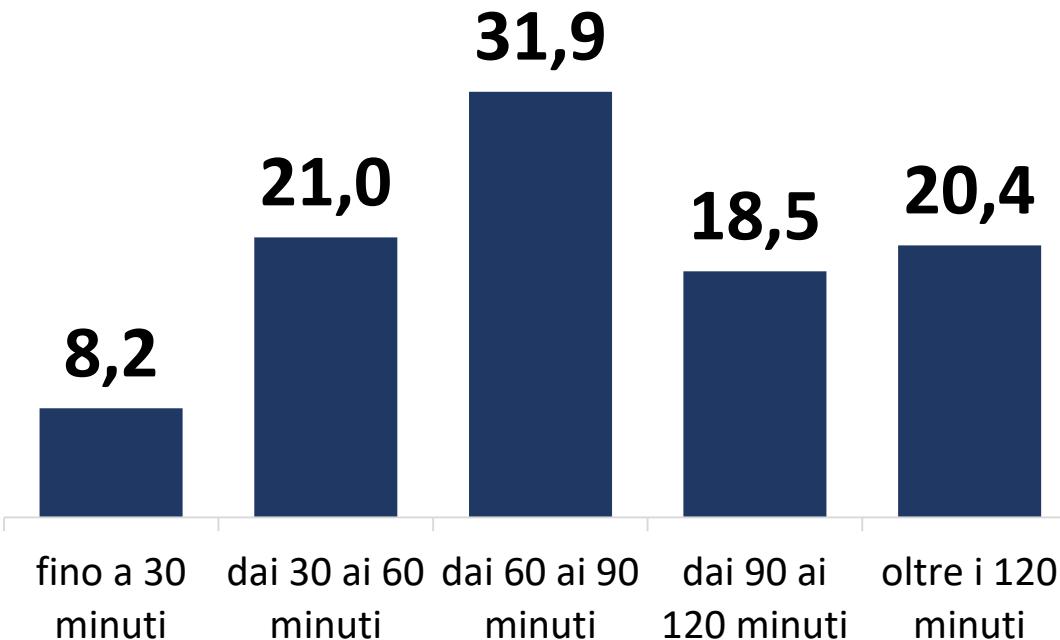
Base campione: 4.218. I dati sono riportati all'universo.

Torino, 21 maggio 2018

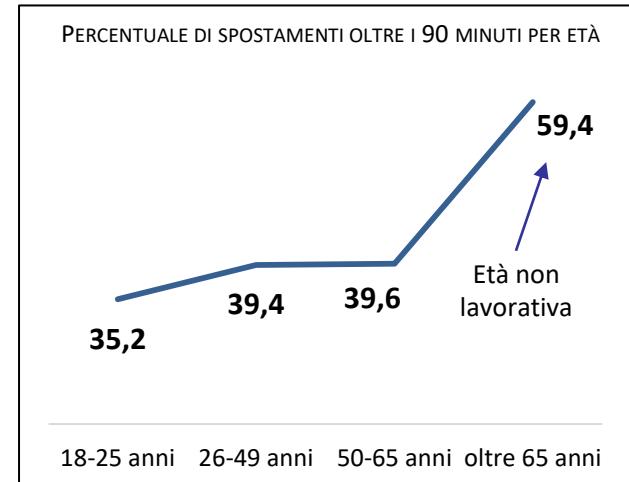
| 17

Caratteristiche dello spostamento | un viaggiatore su tre arriva a destinazione in meno di un'ora

Durata dello spostamento (dal punto di partenza fino alla destinazione finale):



85 minuti
La stima* dello spostamento medio dei passeggeri



La variabile che maggiormente influenza la durata dello spostamento è l'età: i più anziani sono coloro che effettuano i viaggi più lunghi (il 59,4% impiega oltre i 90 minuti). A ben vedere, c'è una variabile latente che influenza la durata dello spostamento e risente dell'età dei viaggiatori: il motivo del viaggio, la maggior parte degli ultra 65enni è in viaggio per vacanze o per trovare un familiare, effettua quindi viaggi più lunghi e non tratta da «pendolare».

* Stima effettuata attribuendo valori medi ad ogni classe di frequenza

Indice



Considerazioni generali di sintesi



Profilo degli intervistati



Caratteristiche dello spostamento



Customer Satisfaction



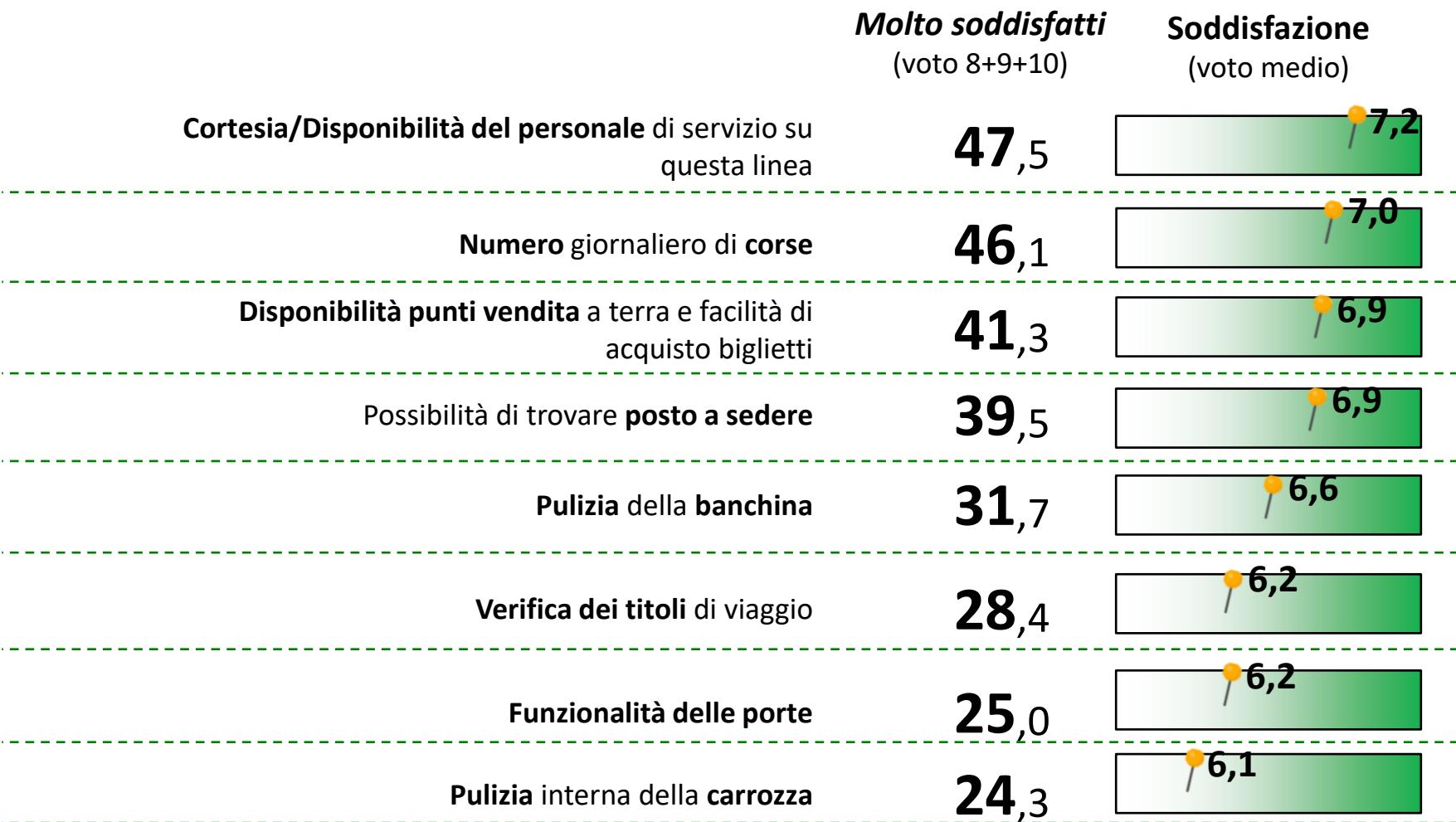
Conoscenza dei servizi



Metodo e appendice

Customer Satisfaction | aspetti positivi

Come reputa il servizio offerto in merito a..



Customer Satisfaction | aspetti negativi

Come reputa il servizio offerto in merito a..

Molto soddisfatti

(voto 8+9+10)

Soddisfazione

(voto medio)

Climatizzazione/Riscaldamento

23,1



Puntualità / Regolarità

21,5



Coincidenze con altre linee ferroviarie o altri mezzi di trasporto

20,1



Livello di sicurezza garantito contro il rischi di furti, aggressioni, molestie

18,1



Tempestività con cui vengono fornite informazioni su eventuali ritardi, scioperi modifiche del servizio

17,6



Silenziosità delle carrozze

13,8



Accessibilità per i disabili e per gli anziani sulle banchine, sulle carrozze e sui servizi igienici*

13,5



Pulizia esterna del convoglio

11,9



Pulizia dei servizi igienici

9,3

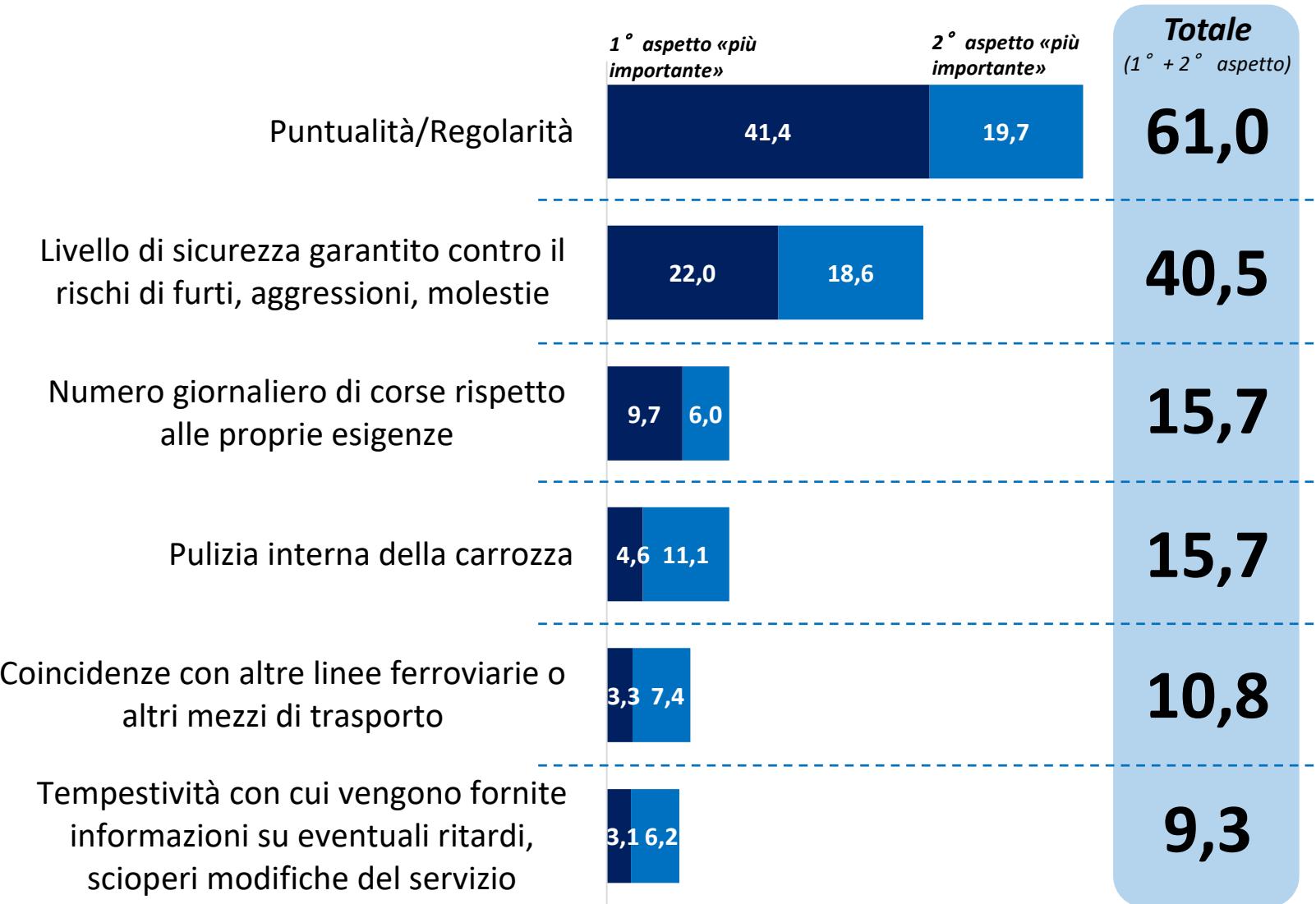


* Il tasso di mancata risposta su questo aspetto è il più alto di tutti. Solo il 67,2% degli intervistati ha valutato questo aspetto.

Base campione: 4.218. I dati sono riportati all'universo.

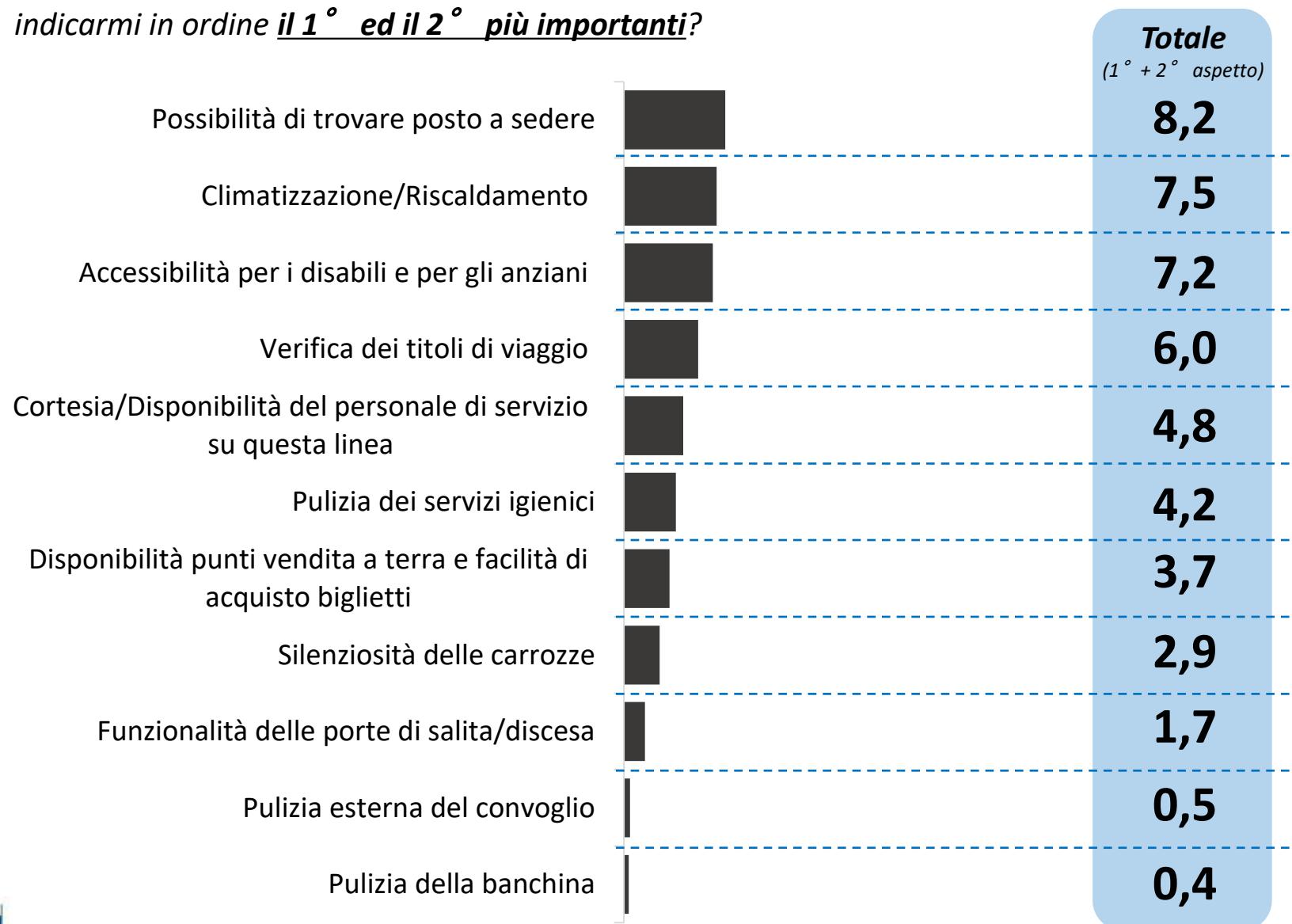
Customer Satisfaction | i fattori più rilevanti

Con riferimento agli aspetti sopra elencati, potrebbe indicarmi in ordine il 1° ed il 2° più importanti?



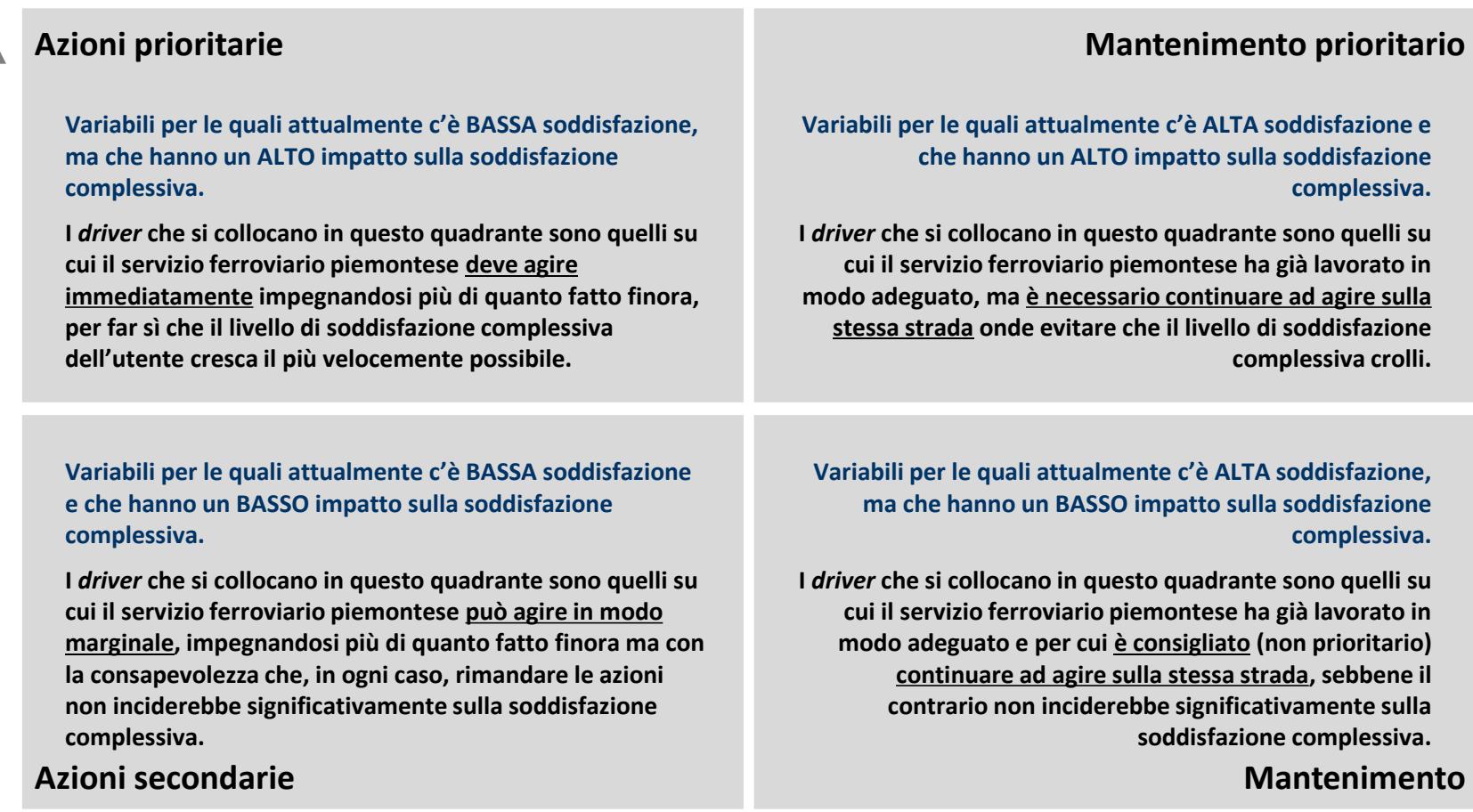
Customer Satisfaction | i fattori meno rilevanti

Con riferimento agli aspetti sopra elencati, potrebbe indicarmi in ordine il 1° ed il 2° più importanti?



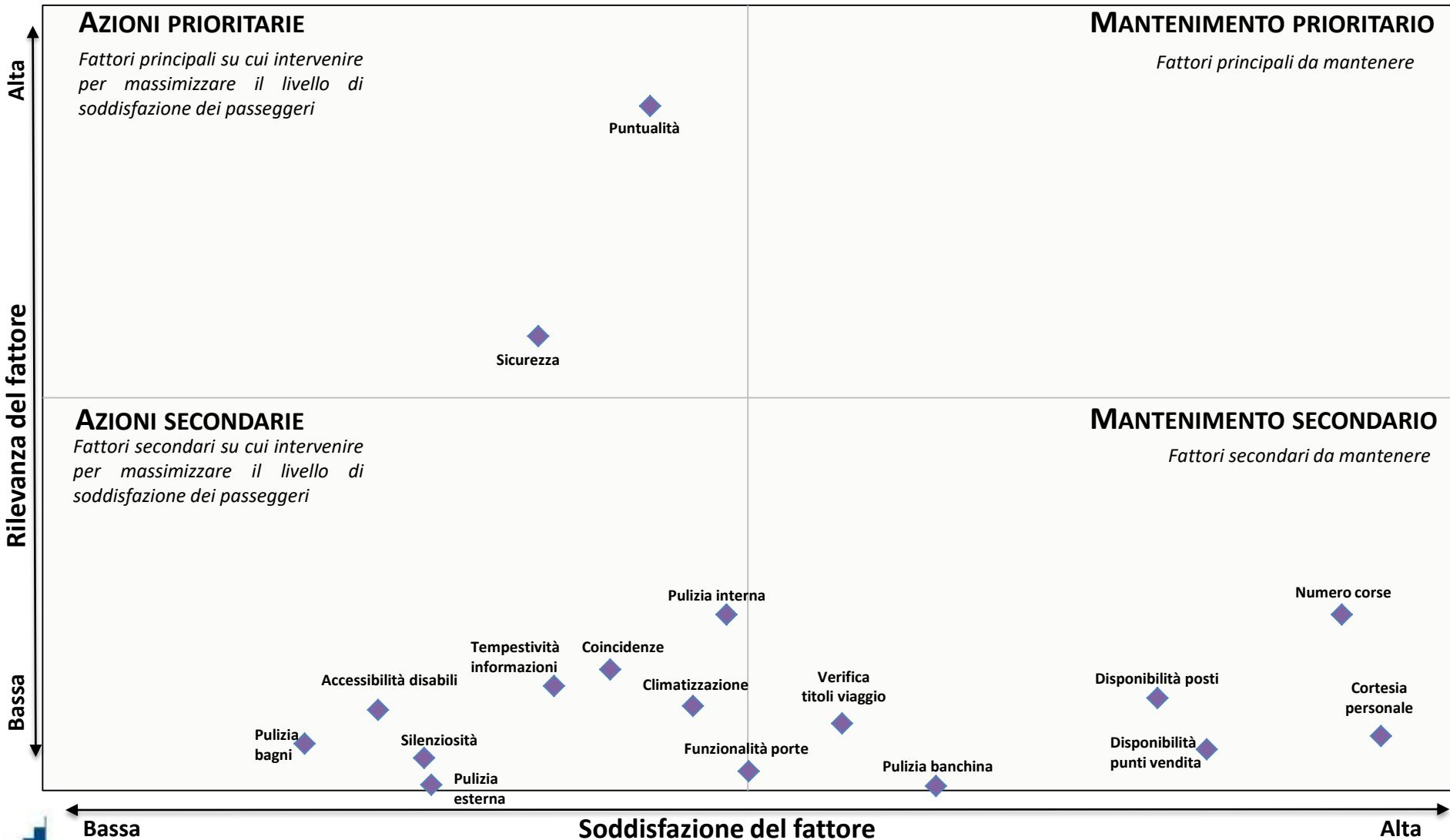
Customer Satisfaction | come leggere la mappa delle priorità

La relazione tra i singoli aspetti che determinano la soddisfazione verso la il servizio ferroviario piemontese e la soddisfazione complessiva



Customer Satisfaction | mappa delle priorità

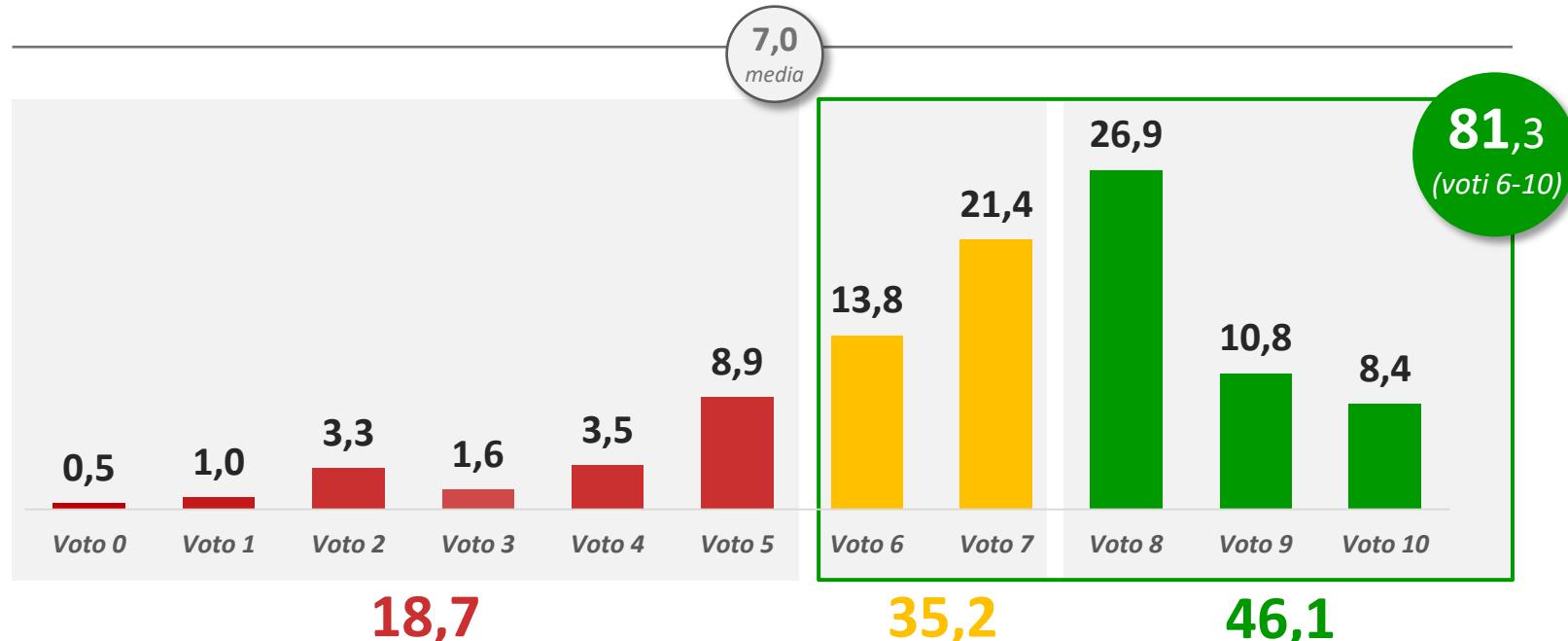
La mappa è ottenuta incrociando la rilevanza attribuita dai passeggeri (1° e 2° scelta) ai diversi aspetti del viaggio con la specifica soddisfazione espressa su ognuno di quegli aspetti



Customer Satisfaction | oltre l'80% dei passeggeri è soddisfatto del numero giornaliero di corse

Come reputa il servizio offerto in merito a...

NUMERO GIORNALIERO DI CORSE RISPETTO ALLE PROPRIE ESIGENZE



% PASSEGGERI SODDISFATTI (VOTI 6-10):

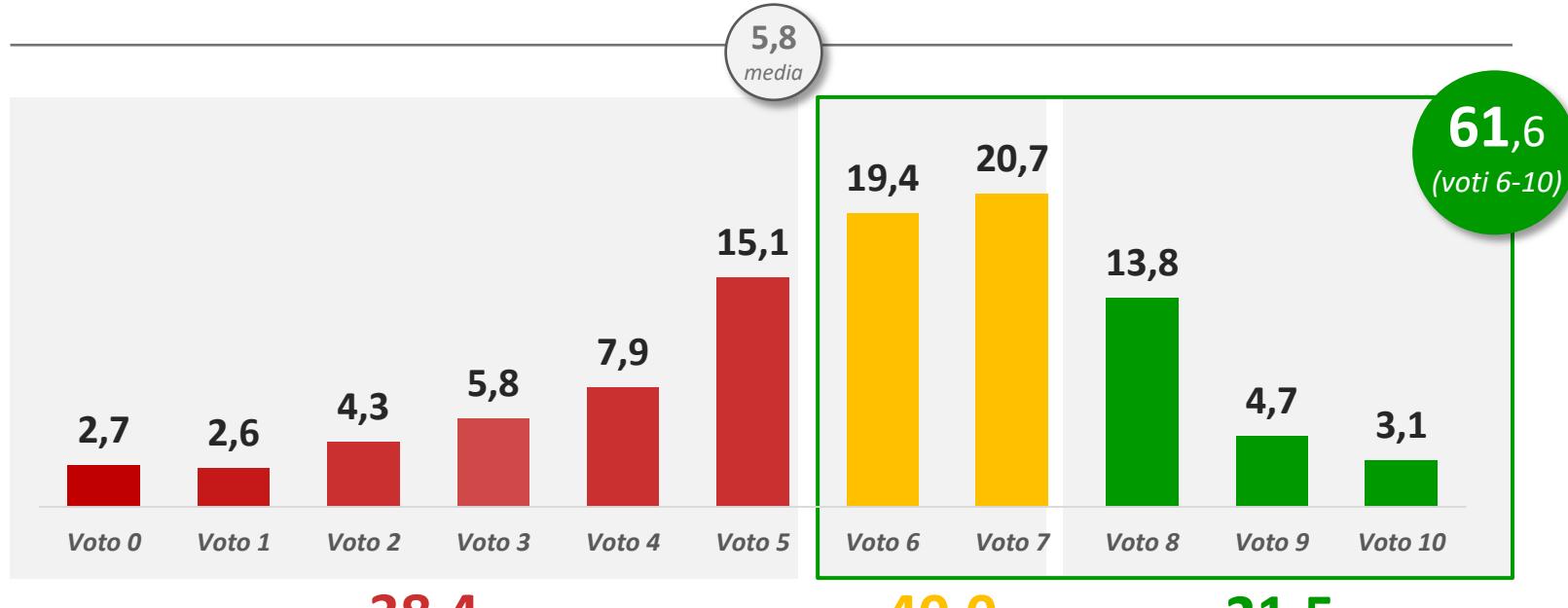
Analisi per GENERE		Analisi per TRATTA		I TRE migliori treni ↑			I TRE peggiori treni ↓		
Maschi	84,2	Torino - Milano	83,0	To - Mi 6:54 - 8:46	2005	88,9	To - Novi 17:42 - 19:09	2543	67,5
Femmine	78,5	Torino - Genova	81,9	To - Ge 18:30 - 20:39	2527	88,4	To - Alessandria 18:45 - 19:50	2545	59,4
			Torino - Savona	To - Ge 6:30 - 8:30	2503	88,0	Ceva - To 6:50 - 8:15	10124	45,5
			75,6						

Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione" I dati sono riportati all'universo.

Customer Satisfaction | puntualità dei treni appena sufficiente

Come reputa il servizio offerto in merito a..

Puntualità/Regolarità:



% PASSEGGERI SODDISFATTI (VOTI 6-10):

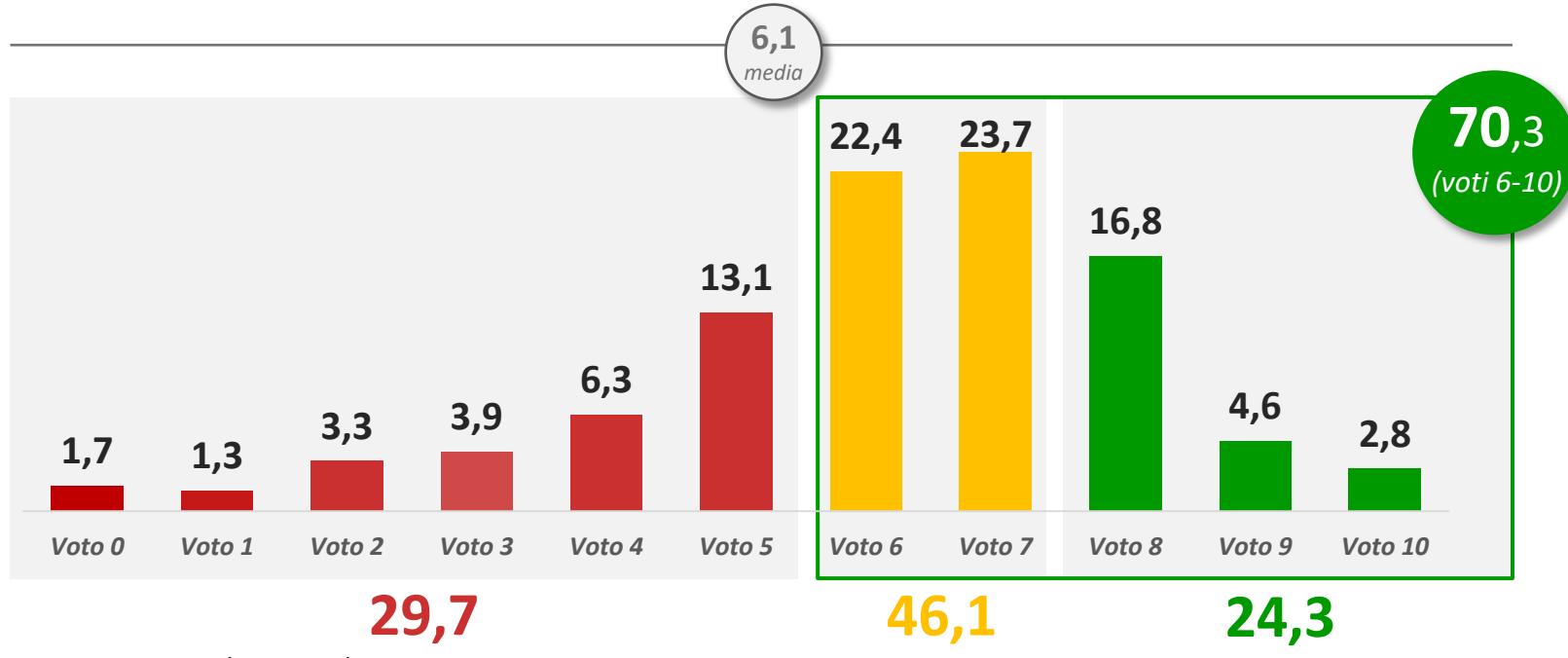
Analisi per GENERE		Analisi per ETA'		I TRE migliori treni ↑		I TRE peggiori treni ↓	
Maschi	64,5	18-25 anni	58,6	To - Ge 5:30 – 7:39	2501	81,6	Mi-To 18:10 – 19:50
Femmine	58,9	50-65 anni	66,1	Ge - To 7:21 – 9:30	2504	77,9	To - Mi 5:54 – 7:46
Analisi per GENERE		Analisi per ETA'		I TRE migliori treni ↑		I TRE peggiori treni ↓	
Maschi	64,5	18-25 anni	58,6	To - Ge 5:30 – 7:39	2501	81,6	Mi-To 18:10 – 19:50
Femmine	58,9	50-65 anni	66,1	Ge - To 7:21 – 9:30	2504	77,9	To - Mi 5:54 – 7:46
		Oltre 65 anni	81,3	To - Ge 6:30 – 8:30	2503	75,0	Novi - To 6:24 – 7:45
							2104 48,2
							2003 44,9
							2544 36,8

Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione" I dati sono riportati all'universo.

Customer Satisfaction | donne e dirigenti i meno soddisfatti della pulizia

Come reputa il servizio offerto in merito a..

Pulizia interna della carrozza



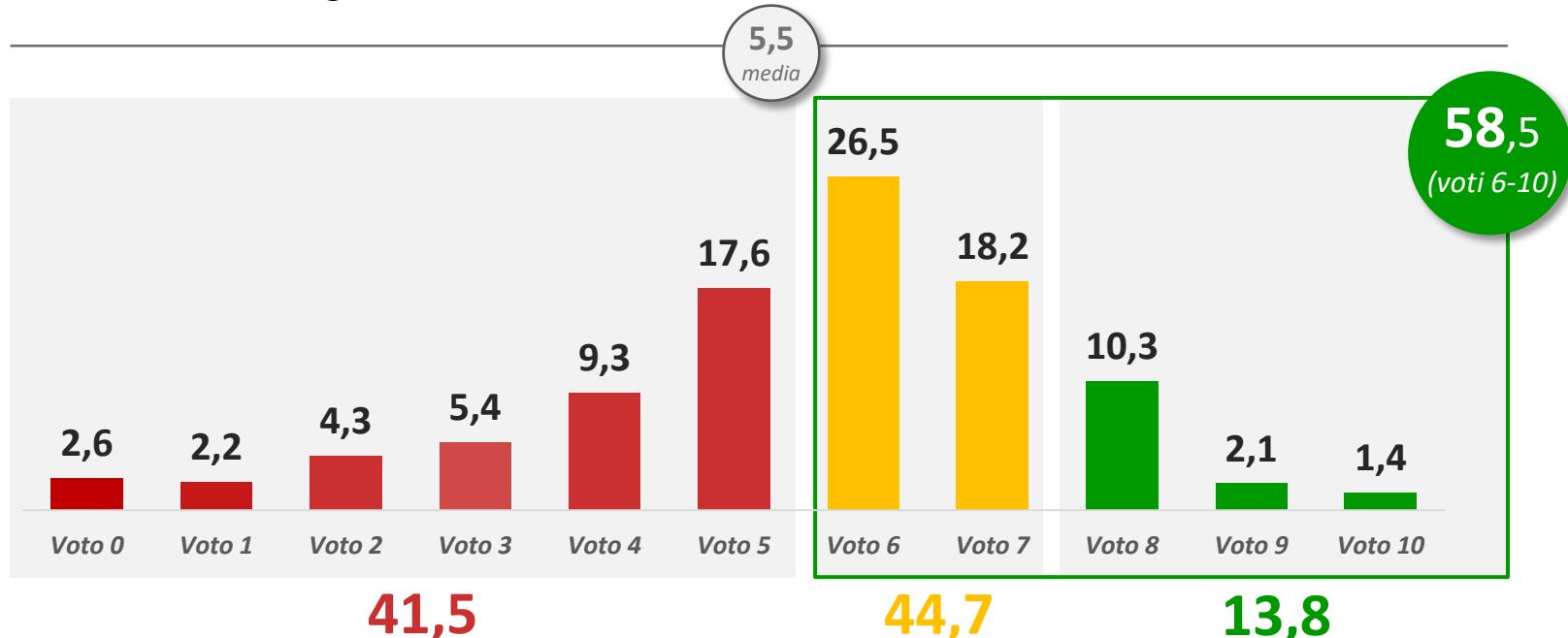
Analisi per GENERE		Analisi per PROFESSIONI			I TRE migliori treni			I TRE peggiori treni		
Maschi	74,8	Casal./Pens./Disoc. /Altro	Studente	Lib.Prof./Com./ Rappr.	Ge-To 8:21 - 10:30	2506	87,2	To - Sv 18:25 - 20:36	10123	57,7
Femmine	66,1	Imp. PA/Insegn. /F.Ordine	Imp.Sett.Priv /Operaio	Impr.Dirig.	To - Sv 6:25 - 8:36	10101/103	82,9	Ceva - To 6:50 - 8:15	10124	54,5
		69,3	66,9	64,3	Ge - To 5:21 - 7:30	2500	82,6	Novi - To 6:24 - 7:45	2544	50,0

Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione" I dati sono riportati all'universo.

Customer Satisfaction | voto di 5,5 alla pulizia esterna del convoglio

Come reputa il servizio offerto in merito a..

Pulizia esterna del convoglio



% PASSEGGERI SODDISFATTI (VOTI 6-10):

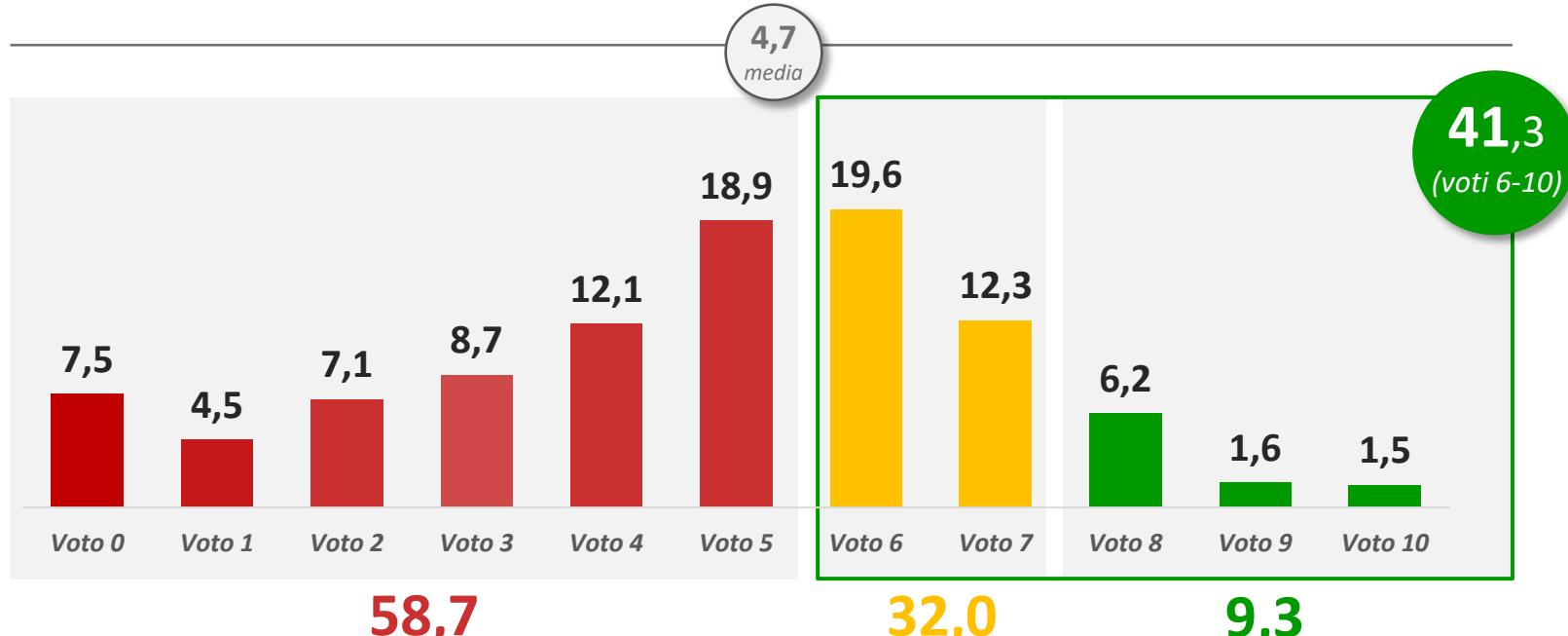
Analisi per GENERE		Analisi per TIT.STUDIO		I TRE migliori treni ↑		I TRE peggiori treni ↓	
Maschi	62,0	Lic. Elementare	Lic. Media	To - Ge 8:20 – 20:39	2507	74,4	To - Novi 17:42 – 19:09
Femmine	55,3	Diploma	Laurea	Ge-To 8:21 – 10:30	2506	71,8	To - Sv 18:25 – 20:36
Analisi per GENERE		Analisi per TIT.STUDIO		I TRE migliori treni ↑		I TRE peggiori treni ↓	
Maschi	62,0	Lic. Elementare	Lic. Media	To - Ge 8:20 – 20:39	2507	74,4	To - Novi 17:42 – 19:09
Femmine	55,3	Diploma	Laurea	Ge-To 8:21 – 10:30	2506	71,8	To - Sv 18:25 – 20:36
				To - Ge 6:30 – 8:30	2503	69,4	Ceva - To 6:50 – 8:15
							10123
							45,1
							10124
							36,4

Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione" I dati sono riportati all'universo.

Customer Satisfaction | altissima l'insoddisfazione per la pulizia dei servizi

Come reputa il servizio offerto in merito a...

Pulizia dei servizi igienici



% PASSEGGERI SODDISFATTI (VOTI 6-10):

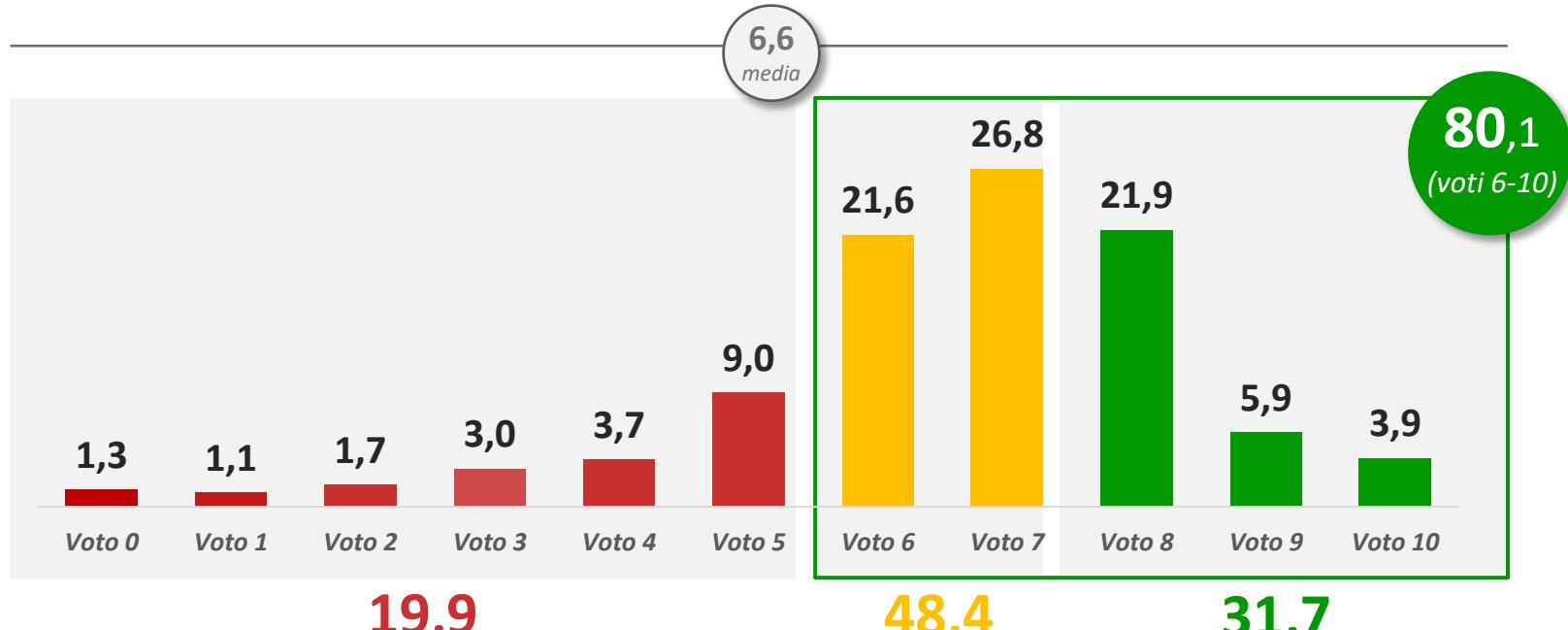
Analisi per GENERE		Analisi per TRATTA		I TRE migliori treni ↑		I TRE peggiori treni ↓	
Maschi	47,6	Torino – Genova	43,1	To - Ge 6:30 – 8:30	2503	61,5	Novi-To 6:24 – 7:45
Femmine	34,9	Torino - Milano	41,7	To - Mi 6:10 – 7:53	2103	61,0	Ventimiglia - To 17:25 – 21:35
Analisi per GENERE		Analisi per TRATTA		I TRE migliori treni ↑		I TRE peggiori treni ↓	
Maschi	47,6	Torino – Genova	43,1	To - Ge 6:30 – 8:30	2503	61,5	2544
Femmine	34,9	Torino - Milano	41,7	To - Mi 6:10 – 7:53	2103	61,0	17,6
		Torino - Savona	36,9	To - Mi 7:10 – 8:53	2105	56,9	Ventimiglia - To 10140/10139
							14,3
							Ceva - To 6:50 – 8:15
							10124
							14,3

Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione" I dati sono riportati all'universo.

Customer Satisfaction | 8 su 10 promuovono la pulizia della banchina

Come reputa il servizio offerto in merito a...

Pulizia della banchina



% PASSEGGERI SODDISFATTI (VOTI 6-10):

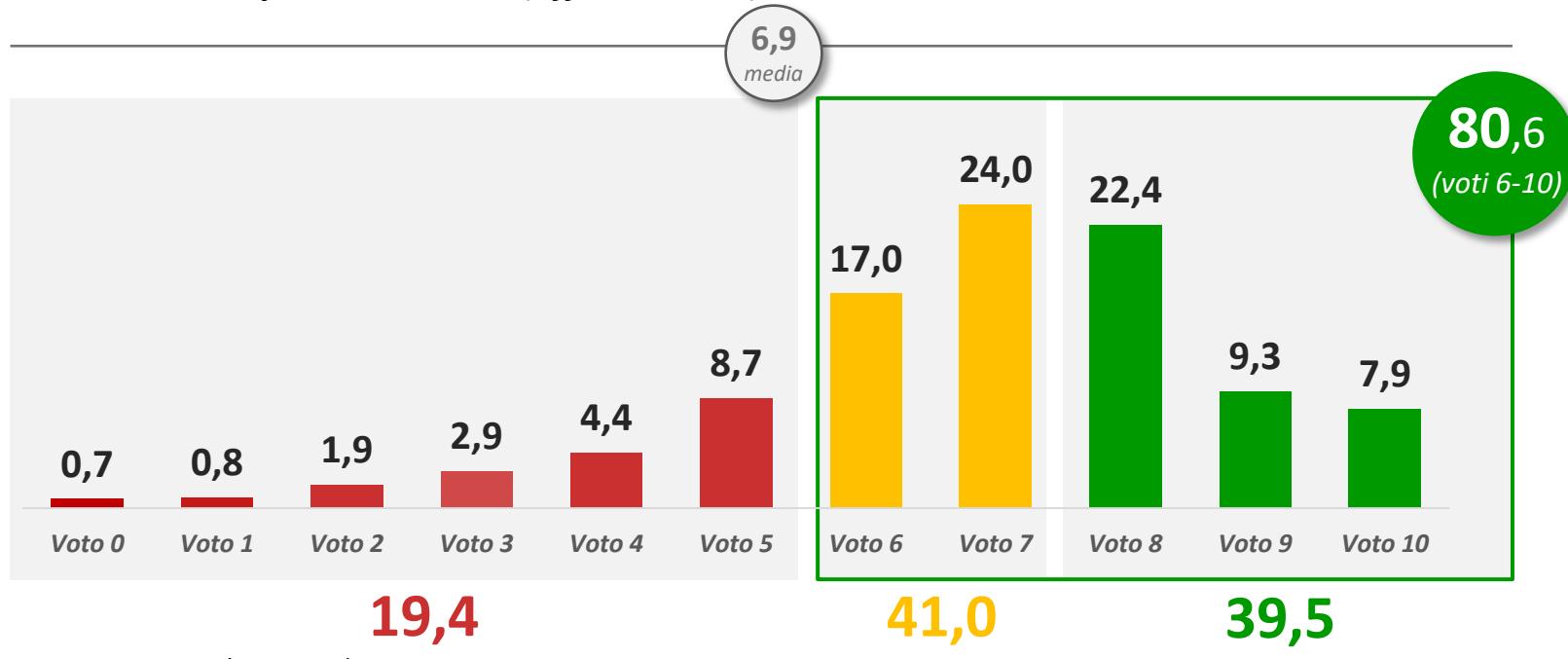
Analisi per GENERE		Analisi per TRATTA		I TRE migliori treni ↑		I TRE peggiori treni ↓	
Maschi	82,4	Torino - Milano	82,1	To - Mi 18:54 – 20:46	2029	92,3	Ceva-To 10124 6:50 – 8:15
Femmine	77,9	Torino - Genova	79,2	To - Mi 6:10 – 7:53	2103	90,0	Sa-To 10122 5:30 – 7:35
Analisi per GENERE		Analisi per TRATTA		I TRE migliori treni ↑		I TRE peggiori treni ↓	
Maschi	82,4	Torino - Savona	76,2	To - Mi 7:25 – 9:20	2043	89,7	Novi-To 2544 6:24 – 7:45

Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione" I dati sono riportati all'universo.

Customer Satisfaction | alta soddisfazione per la disponibilità di posti

Come reputa il servizio offerto in merito a...

Possibilità di trovare **posto a sedere** (affollamento)



% PASSEGGERI SODDISFATTI (VOTI 6-10):

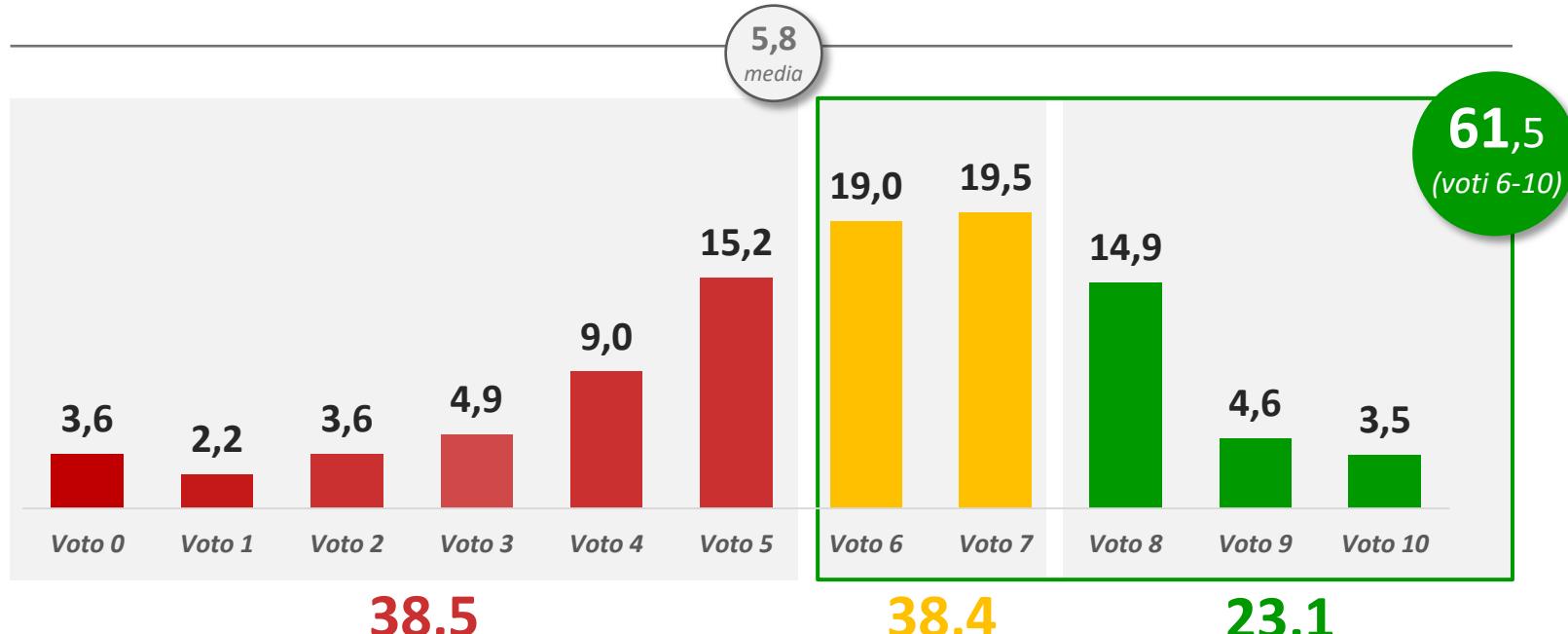
Analisi per ETA'		Analisi per TRATTA		I TRE migliori treni ↑		I TRE peggiori treni ↓	
18-25 anni	26-49 anni	Torino - Milano	Torino - Savona	Ceva-To 6:50 - 8:15	10124	100,0	No-To 6:58 - 8:23
76,7	80,9	82,4	80,8	To - Mi 7:10 - 8:53	2105	98,3	To - Ge 18:30 - 20:39
50-65 anni	Oltre 65 anni	Torino - Genova	77,7	To - Mi 6:20 - 8:23	2041	97,9	Novi-To 6:24 - 7:45
84,1	87,1						2546 61,9
							2527 61,9
							2544 36,8

Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione" I dati sono riportati all'universo.

Customer Satisfaction | climatizzazione problematica in alcuni treni

Come reputa il servizio offerto in merito a...

Climatizzazione/Riscaldamento



% PASSEGGERI SODDISFATTI (VOTI 6-10):

Analisi per ETA'

18-25 anni	26-49 anni
66,9	58,3
50-65 anni	Oltre 65 anni
59,3	75,7

Analisi per TRATTA

Torino – Genova	Torino - Savona
66,3	59,2
Torino - Milano	59,2

I TRE migliori treni ↑

To - Ge 5:30 – 7:39	2501	89,8
Ge-To 8:21 – 10:30	2506	79,2
To - Mi 8:54 – 10:46	2009	78,6

I TRE peggiori treni ↓

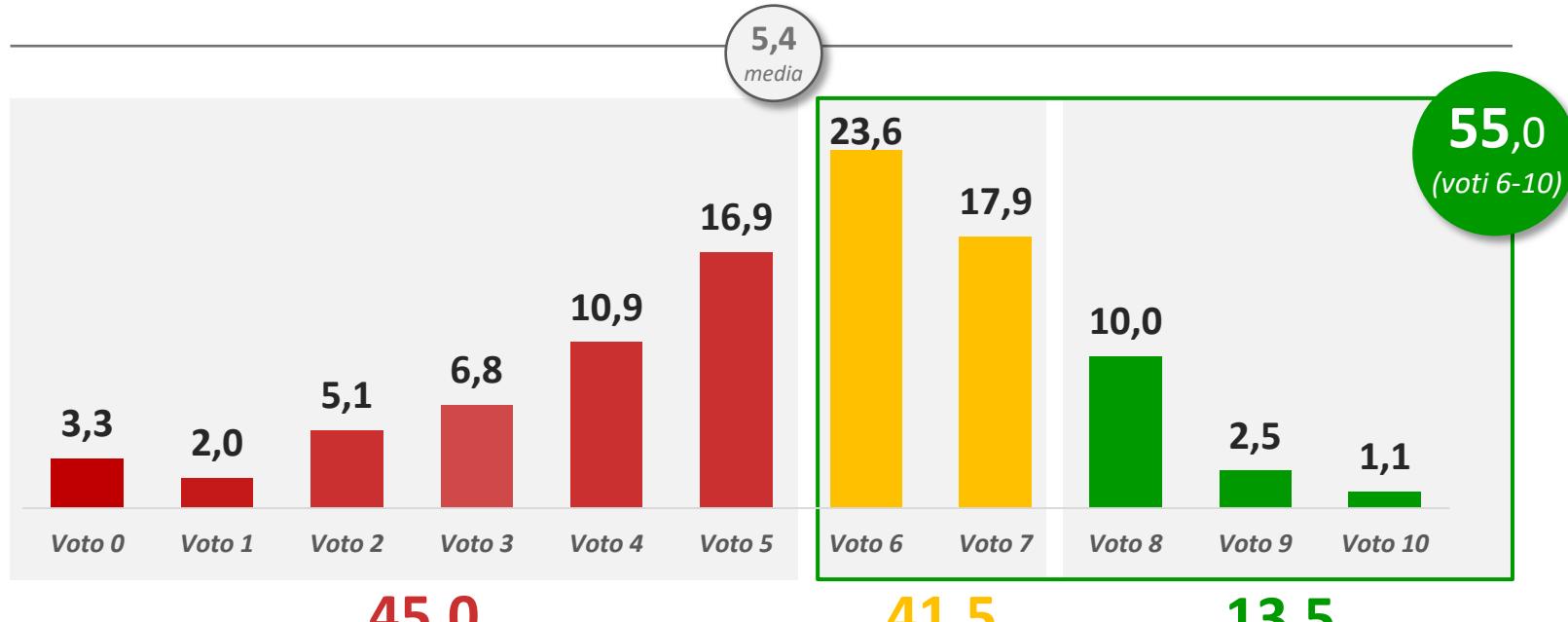
No-To 6:58 – 8:23	2546	40,5
Ceva-To 6:50 – 8:15	10124	36,4
Novi-To 6:24 – 7:45	2544	22,2

Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione" I dati sono riportati all'universo.

Customer Satisfaction | TO-MI la tratta più rumorosa

Come reputa il servizio offerto in merito a...

Silenziosità delle carrozze



% PASSEGGERI SODDISFATTI (VOTI 6-10):

Analisi per TIT.STUDIO

Lic.Elementare	Lic. Media
83,9	60,7
Diploma	Laurea
58,2	51,9

Analisi per TRATTA

Torino – Savona	Torino - Genova
61,2	57,7
Torino - Milano	51,0

I TRE migliori treni

To - Ge 8:20 – 20:39	2507	82,4
Ceva-To 6:50 – 8:15	10124	72,7
To - Mi 8:54 – 10:46	2009	69,4

I TRE peggiori treni

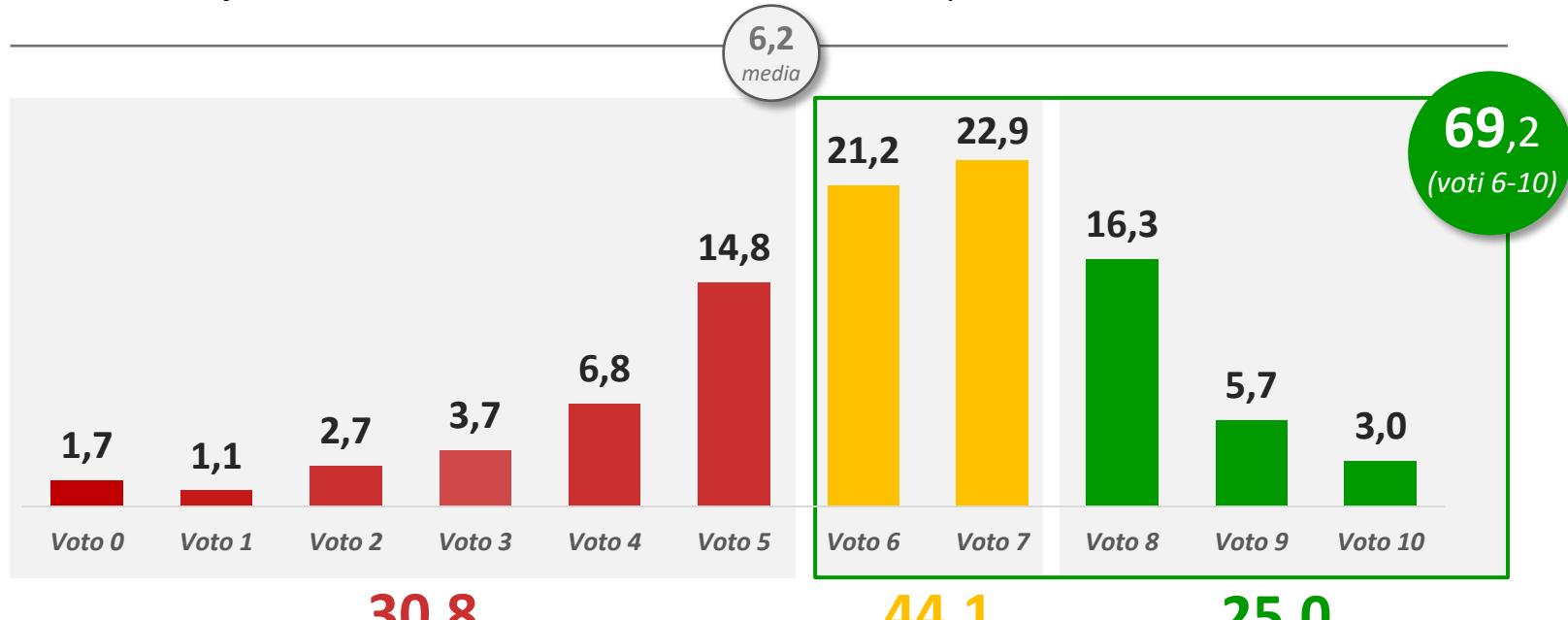
No-To 6:58 – 8:23	2546	40,5
Mi-To 17:18 – 19:10	2026	37,1
To - Novi 6:24 – 7:45	2544	31,6

Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione" I dati sono riportati all'universo.

Customer Satisfaction | monitorare l'apertura porte di alcuni treni

Come reputa il servizio offerto in merito a...

Funzionalità delle porte di salita/discesa sul/dal mezzo di trasporto



% PASSEGGERI SODDISFATTI (VOTI 6-10):

Analisi per ETA'

18-25 anni	26-49 anni
78,3	67,1
50-65 anni	Oltre 65 anni

Analisi per TRATTA

Torino - Genova	Torino - Milano
73,4	67,5
Torino - Savona	66,3

I TRE migliori treni ↑

Ge-To 8:21 – 10:30	2506	84,4
To - Ge 8:20 – 20:39	2507	83,7
To - Mi 8:54 – 10:46	2009	78,8

I TRE peggiori treni ↓

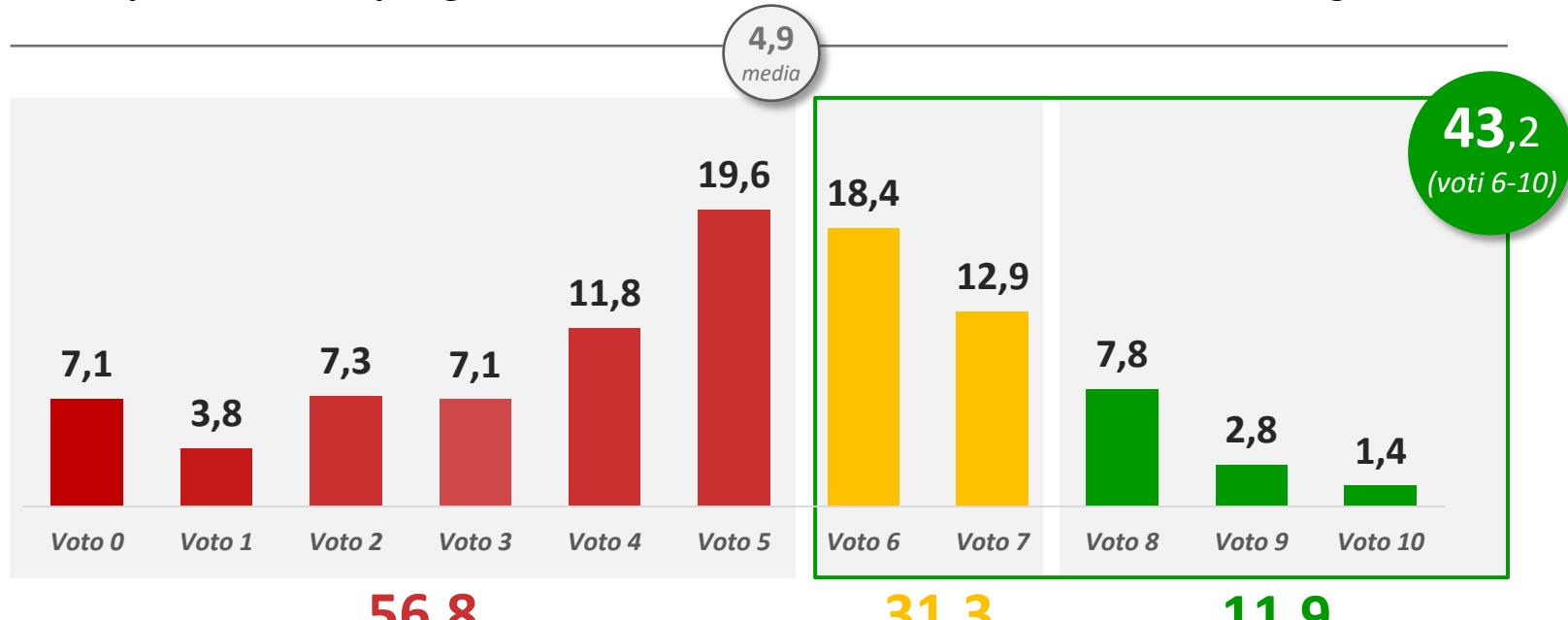
Mi - To 17:10 – 18:50	2102	55,9
Sa-To 5:30 – 7:35	10122	52,4
Ceva-To 6:50 – 8:15	10124	45,5

Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione" I dati sono riportati all'universo.

Customer Satisfaction | preoccupazione sull'accessibilità per i disabili

Come reputa il servizio offerto in merito a...

Accessibilità per i disabili e per gli anziani sulle banchine, sulle carrozze e sui servizi igienici:



% PASSEGGERI SODDISFATTI (VOTI 6-10):

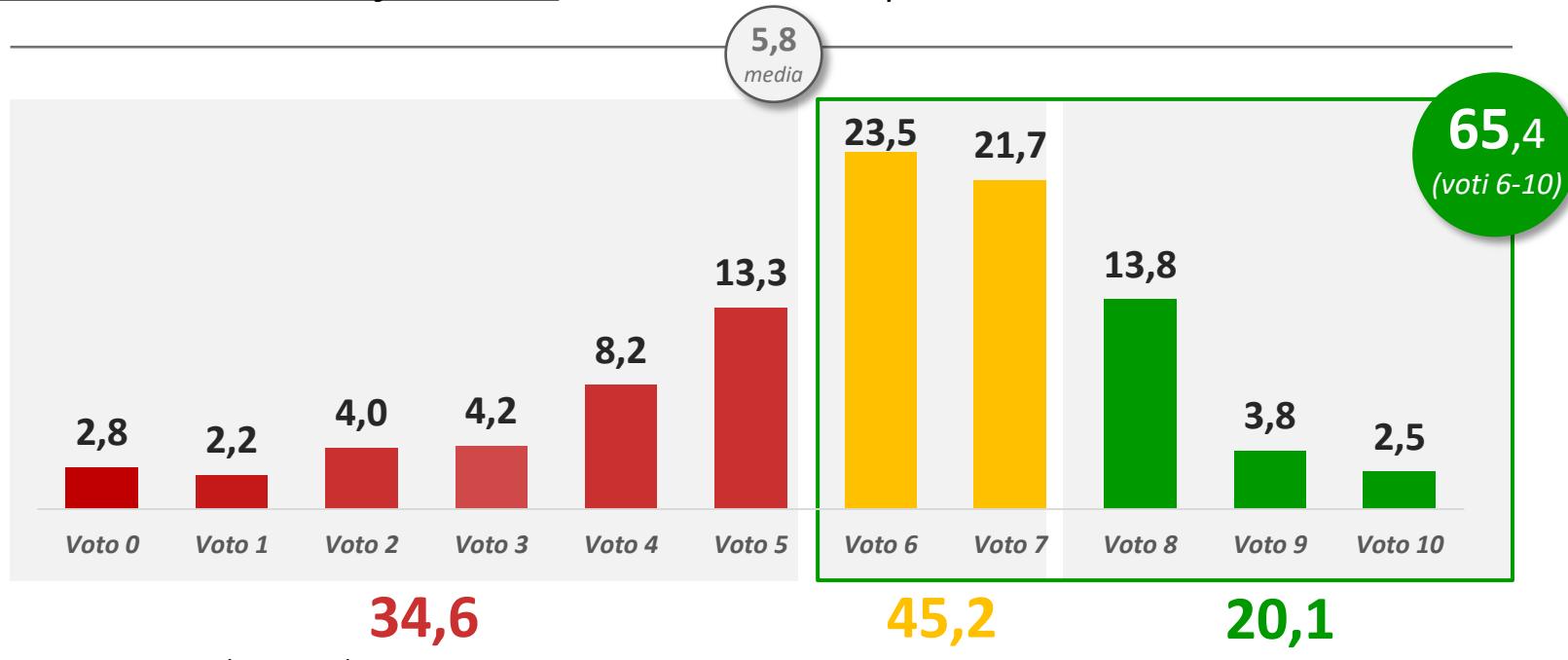
Analisi per GENERE		Analisi per TRATTA		I TRE migliori treni ↑		I TRE peggiori treni ↓	
Maschi	45,6	Torino – Savona	Torino - Genova	To - Ge 6:30 – 8:30	2503	65,6	Mi - To 18:18 – 20:10
Femmine	40,9	46,6	46,5	Ge-To 8:21 – 10:30	2506	62,1	2028
		Torino - Milano		To - Sv 18:55 – 21:12	10125	60,3	To - Mi 18:54 – 20:46
		39,9		Ceva - Sv 6:50 – 8:15	10124	22,2	2029

Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione" I dati sono riportati all'universo.

Customer Satisfaction | sufficiente il sistema di coincidenze

Come reputa il servizio offerto in merito a...

Coincidenze con altre linee ferroviarie o altri mezzi di trasporto



% PASSEGGERI SODDISFATTI (VOTI 6-10):

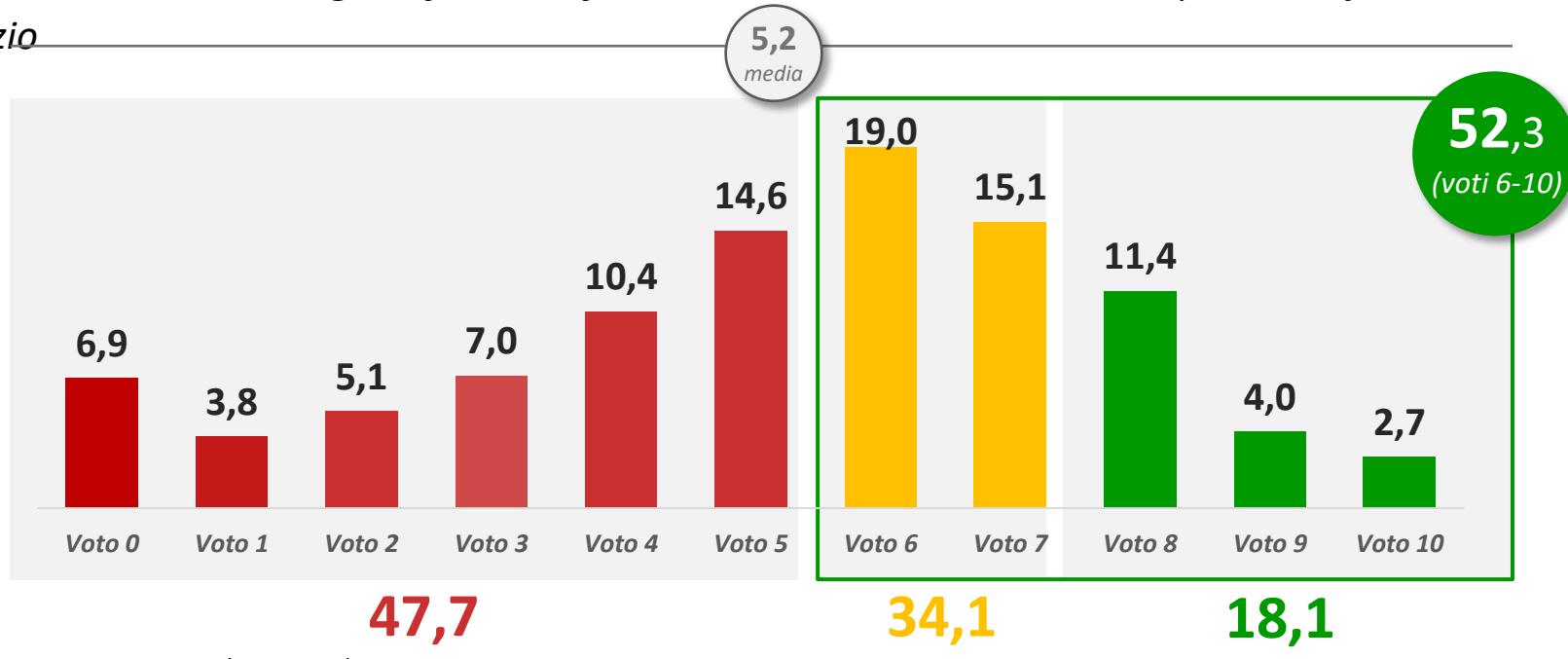
Analisi per ETA'		Analisi per TRATTA		I TRE migliori treni ↑		I TRE peggiori treni ↓	
18-25 anni	26-49 anni	Torino – Savona	Torino - Genova	To - Ge 6:30 – 8:30	2503	82,1	Ge - To 5:21 – 7:30
66,1	64,6	67,6	67,1	Ge - To 8:21 – 10:30	2506	76,6	To - Mi 7:54 – 9:46
50-65 anni	Oltre 65 anni	Torino - Milano	63,4	To - Sv 6:25 – 8:36	10101/103	76,1	Mi - To 6:40 – 8:40
65,2	71,6						2500 55,6
							2007 54,5
							2042 53,3

Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione" I dati sono riportati all'universo.

Customer Satisfaction | laureati critici sulla tempestività delle informazioni

Come reputa il servizio offerto in merito a...

Tempestività con cui vengono fornite informazioni su eventuali ritardi, scioperi, modifiche del servizio



% PASSEGGERI SODDISFATTI (VOTI 6-10):

Analisi per TIT.STUDIO

Lic.Elementare	Lic. Media
74,8	52,1
Diploma	Laurea

Analisi per TRATTA

Torino – Genova	Torino - Milano
55,6	53,2
Torino - Savona	
44,8	

I TRE migliori treni

Ge - To 8:21 – 10:30	2506	70,4
Ge - To 7:21 – 9:30	2504	67,6
Ge - To 17:21 – 19:30	2524	64,9

Ventim. - To
17:25 – 21:35 10140/10139 34,6

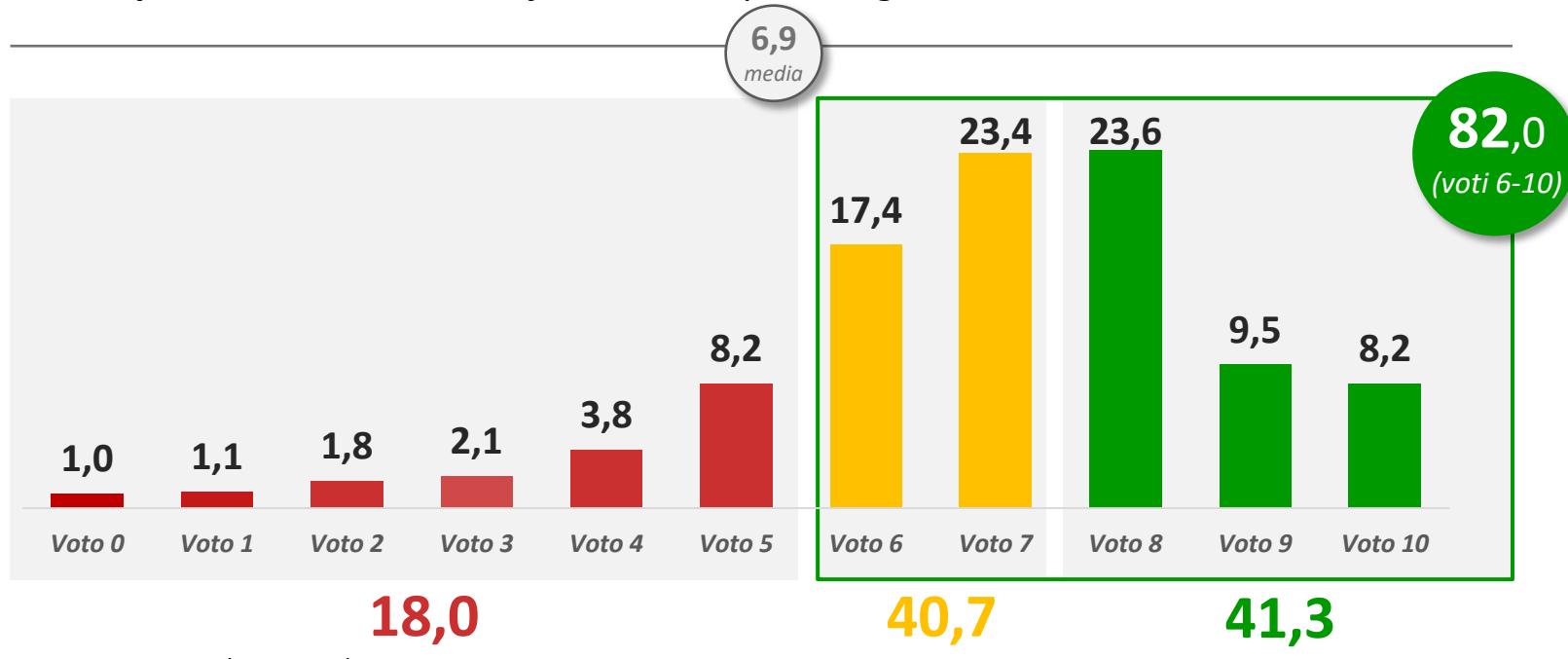
To - Sv
18:25 – 20:36 10123 29,9

Ceva - To
6:50 – 8:15 10124 27,3

Customer Satisfaction | soddisfacente la disponibilità di punti vendita

Come reputa il servizio offerto in merito a...

Disponibilità punti vendita a terra e facilità di acquisto biglietti



% PASSEGGERI SODDISFATTI (VOTI 6-10):

Analisi per PROFESSIONI

Impr.Dirig.	Studente	Imp.Sett.Priv/ Operaio
89,3	83,2	81,3
Lib.Prof./Com./ Imp. PA/Insegn.	Imp. PA/Insegn.	Casal./Pens./ Disoc./Altro
Rappr.	/F.Ordine	Disoc./Altro
81,2	81,2	81,1

Analisi per TRATTA

Torino - Genova	Torino - Milano
85,7	81,6
Torino - Savona	76,8

I TRE migliori treni

To - Ge 6:30 - 8:30	2503	94,8
To - Ge 7:30 - 9:39	2505	93,3
Ge - To 8:21 - 10:30	2506	93,2

I TRE peggiori treni

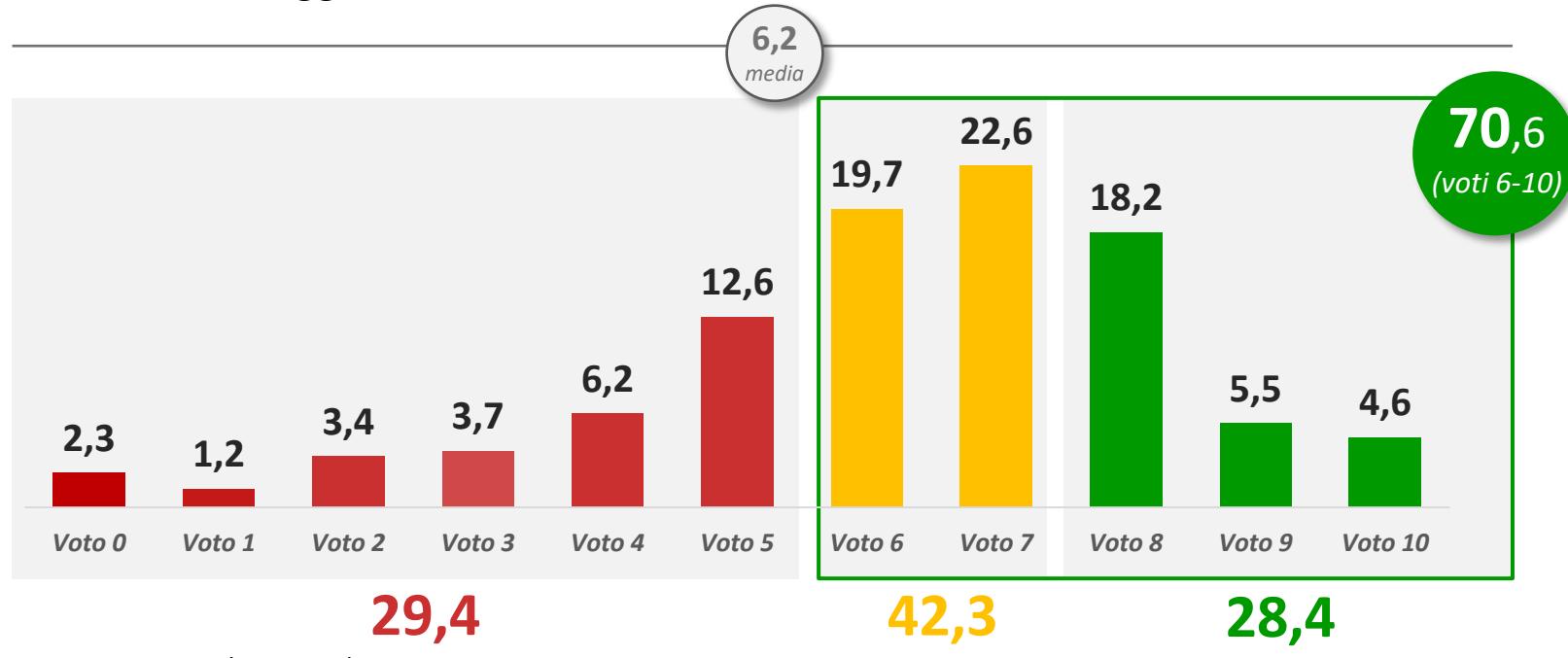
Mi - To 6:40 - 8:40	2042	73,7
Ce - To 6:50 - 8:15	10124	72,7
Novi Lig. - To 6:24 - 7:45	2544	63,2

Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione" I dati sono riportati all'universo.

Customer Satisfaction | verifica dei titoli viaggio soddisfacente soprattutto per giovani e laureati

Come reputa il servizio offerto in merito a...

Verifica dei titoli di viaggio:



% PASSEGGERI SODDISFATTI (VOTI 6-10):

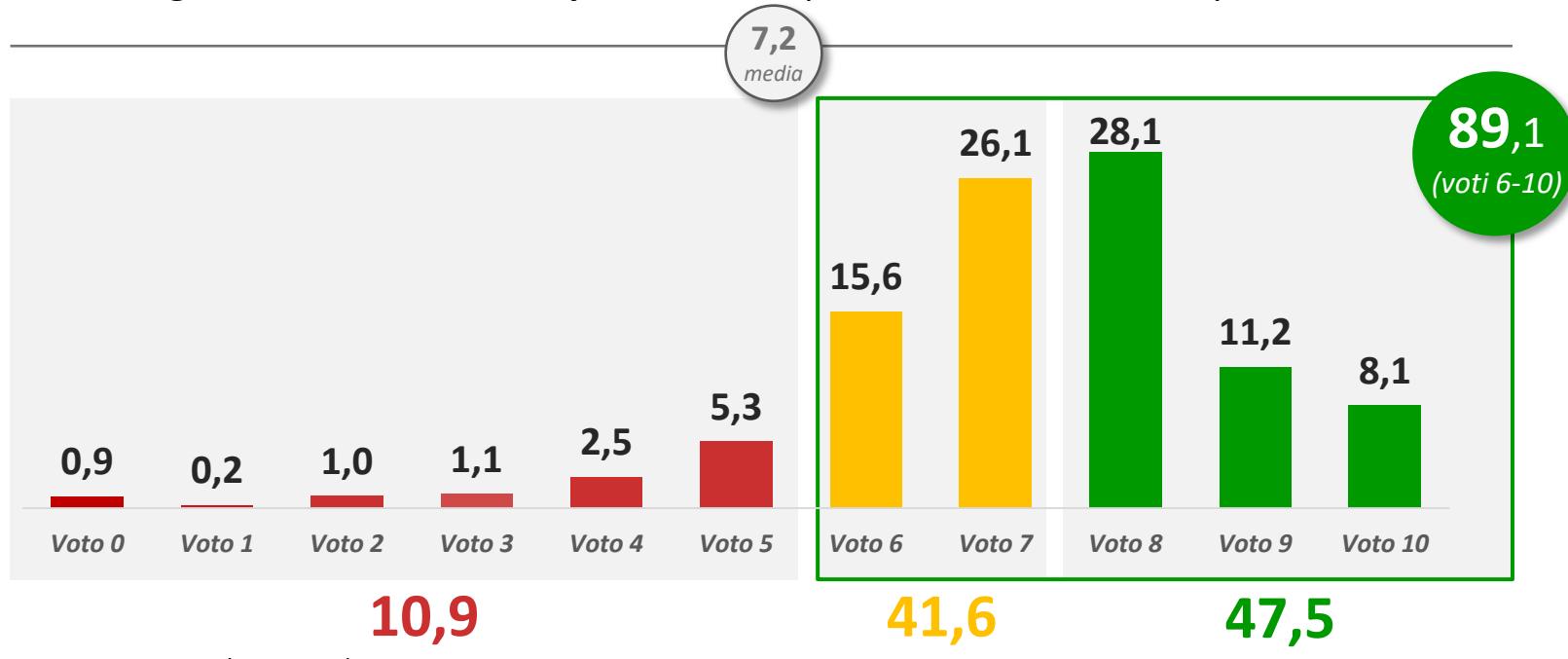
Analisi per ETA'		Analisi per TIT.STUDIO		I TRE migliori treni ↑		I TRE peggiori treni ↓	
18-25 anni	26-49 anni	Lic. Elementare	Lic. Media	To - Ge 6:30 - 8:30	2503	89,7	Mi - To 18:18 - 20:10
72,8	70,1	19,9	59,3	Mi - To 17:40 - 19:35	2046	85,3	Ge - To 5:21 - 7:30
50-65 anni	Oltre 65 anni	Diploma	Laurea	Ge - To 8:21 - 10:30	2506	84,7	To - Sv 18:25 - 20:36
69,7	64,7	70,7	72,2				10123 55,3

Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione" I dati sono riportati all'universo.

Customer Satisfaction | altissima la soddisfazione per cortesia e immagine

Come reputa il servizio offerto in merito a...

Cortesia/Immagine/Presentabilità/Disponibilità del personale di servizio su questa linea



% PASSEGGERI SODDISFATTI (VOTI 6-10):

Analisi per ETA'

	18-25 anni	26-49 anni
88,3	88,7	
50-65 anni	Oltre 65 anni	
90,0	96,8	

Analisi per TIT.STUDIO

	Lic.Elementare	Lic. Media
91,9	82,9	
Diploma	Laurea	
89,0	89,8	

I TRE migliori treni ↑

To - Ge 6:30 - 8:30	2503	98,8
Ge - To 8:21 - 10:30	2506	95,9
To - Ge 7:30 - 9:39	2505	95,5

I TRE peggiori treni ↓

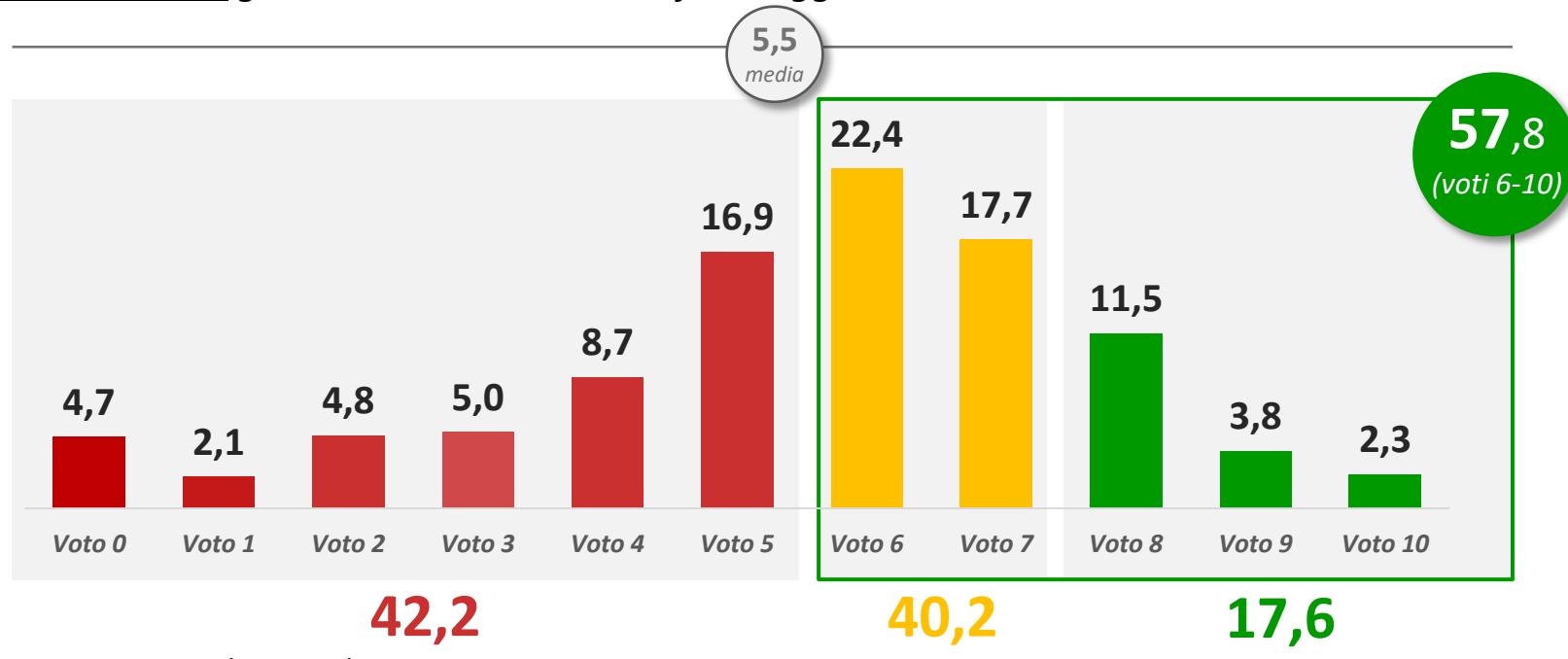
To - Mi 5:54 - 7:46	2003	81,4
Ge - To 6:21 - 8:30	2502	80,7
To - Mi 5:35 - 7:20	2101	75,6

Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione" I dati sono riportati all'universo.

Customer Satisfaction | bassa la percezione di sicurezza tra le donne e gli anziani

Come reputa il servizio offerto in merito a...

Livello di sicurezza garantito contro i rischi di furti, aggressioni, molestie



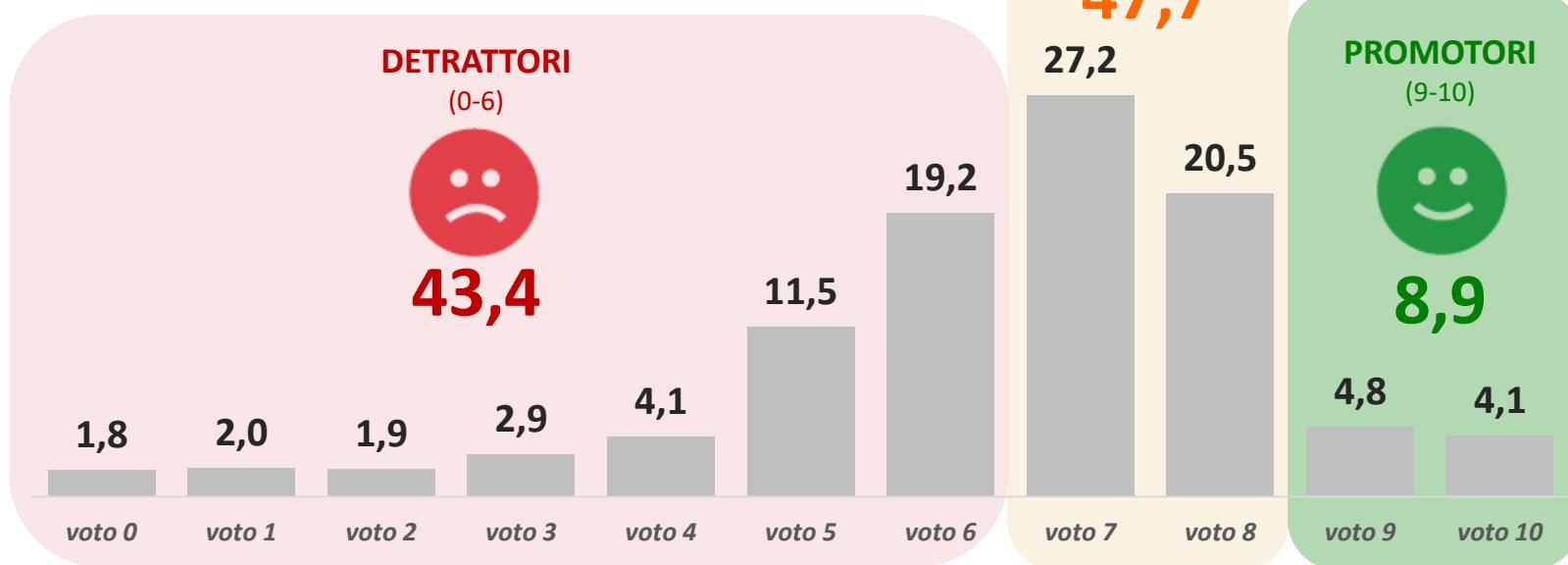
% PASSEGGERI SODDISFATTI (VOTI 6-10):

Analisi per GENERE		Analisi per ETA'		I TRE migliori treni		I TRE peggiori treni	
Maschi	60,8	18-25 anni	56,6	To - Ge 6:30 - 8:30	2503	75,7	Sv - To 5:30 - 7:35
Femmine	54,9	50-65 anni	57,1	26-49 anni	2029	70,4	10122
Oltre 65 anni		18:54 - 20:46		To - Mi 7:54 - 9:46	2007	69,5	Novi Lig. - To 6:24 - 7:45
				To - Mi			Ceva - To 6:50 - 8:15
							10124
							38,9
							38,9
							36,4

Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione" I dati sono riportati all'universo.

NPS | probabilità di raccomandare il servizio di trasporto pubblico piemontese

«Quanto consiglierebbe ad amici/colleghi il servizio di trasporto pubblico ferroviario piemontese?»



$$\text{PROMOTORI (9-10)} - \text{DETRATTORI (0-6)} = \text{NPS} \rightarrow -34,5$$

Il Net Promoter Score (NPS) è uno strumento di gestione che può essere usato per valutare la fedeltà in una relazione impresa-cliente.

È una metrica di misurazione sviluppata dalla Bain & Company e Satmetrix che si propone come alternativa al tradizionale metodo di misurazione della soddisfazione del cliente.

L'NPS si basa su un'unica domanda da sottoporre a chi ha utilizzato il servizio: "Con quale probabilità consiglieresti questo servizio a un amico o a un collega?"

Le risposte fornite dai clienti sono classificate come segue:

0-6 = **Detrattori**: clienti insoddisfatti che potrebbero danneggiare il brand attraverso un passaparola negativo.

7-8 = **Passivi**: clienti soddisfatti ma indifferenti, che non generano passaparola di alcun tipo e non consigliano né sconsigliano l'azienda e per questo considerati "neutri" nel calcolo dell'NPS.

9-10 = **Promotori**: clienti felici che riacquisteranno il prodotto e lo consiglieranno ad altre persone.

Il Net Promoter Score viene calcolato sottraendo la percentuale di detrattori alla percentuale di promotori ottenuta. Il risultato però non viene espresso in punti percentuale, ma come numero assoluto compreso tra -100 e +100.

Dunque la formula è: **NPS = % Promotori - % Detrattori**

L'NPS assume valori tra -100% e +100%; a -100% indica che sono tutti detrattori mentre a +100% che sono tutti promotori della società. Solitamente, un valore +50, viene considerato un valore eccellente, un valore da 30 a 50 è un valore molto buono, da 10 a 30 è buono, da -10 a +10 si può comunque considerare sufficiente.

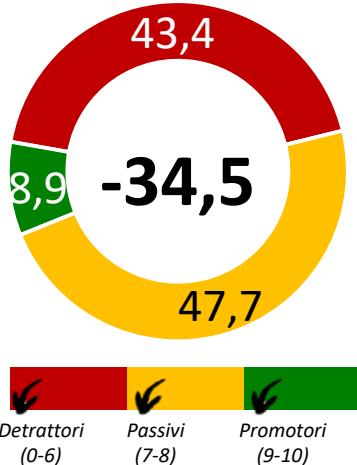
NPS| più si è anziani e più si è soddisfatti

Applicando l'indice di soddisfazione «Net Promoter Score», i viaggiatori maschi appaiono sensibilmente più soddisfatti delle viaggiatrici (10 punti di differenza di NPS). Tuttavia la grande differenza di soddisfazione emerge analizzando l'**età dei viaggiatori**: i giovanissimi (18-25 anni) sono molto critici (NPS= -41,6), i giovani (26-49 anni) continuano ad essere critici ma leggermente meno (NPS= -36,9), la soddisfazione degli adulti (50-65 anni) è nettamente più alta di quella dei giovani (NPS: -24,8) e, infine, se si volge lo sguardo agli anziani si nota un NPS vicino allo zero: -2,4. Le ragioni di ciò sono da ricercare principalmente in due fattori: il primo è **socio-culturale** (i più anziani hanno un benchmark più basso di quello dei giovani), il secondo è dovuto al **motivo del viaggio**: la maggior parte degli anziani che viaggia non lo fa per lavoro o studio e ha meno vincoli temporali da rispettare, per cui un ritardo produce meno disagi di quanto non faccia a studenti e lavoratori e il “mood” con cui si affronta il viaggio è probabilmente migliore.

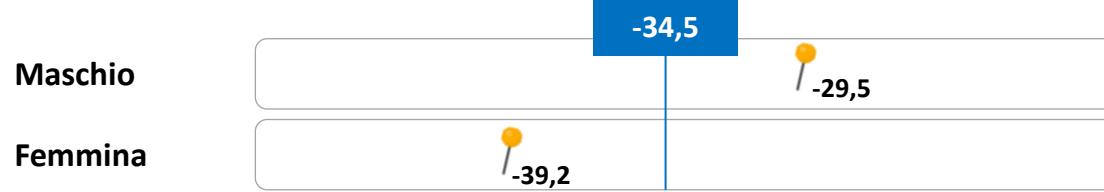
«Quanto consiglierebbe

*ad amici/colleghi il
servizio di trasporto
pubblico ferroviario
piemontese?"*

**NPS Trasporto
Pubblico ferroviario
piemontese**



Analisi per genere



Analisi per età

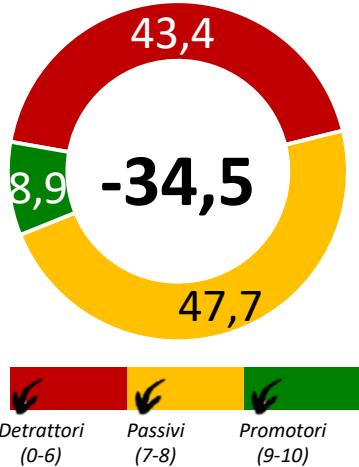


NPS| studenti e impiegati i meno soddisfatti del trasporto ferroviario

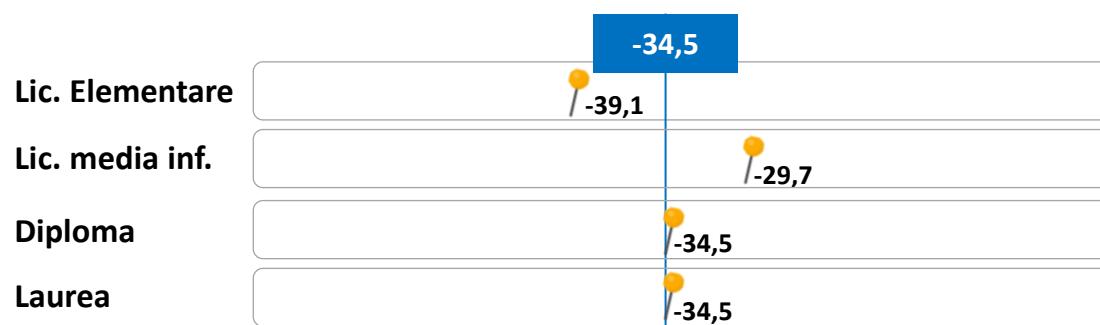
L'indice NPS generale non sembra essere molto influenzato dal titolo di studio, mentre si apprezzano differenze significative per quanto riguarda la categoria professionale; in particolare gli **impiegati del settore privato** e gli **studenti** risultano i meno soddisfatti, mentre, per ragioni che verosimilmente hanno a che fare con il motivo del viaggio, le casalinghe, i pensionati, i disoccupati e gli inoccupati risultano mediamente più soddisfatti.

«Quanto consiglierebbe ad amici/colleghi il servizio di trasporto pubblico ferroviario piemontese?»

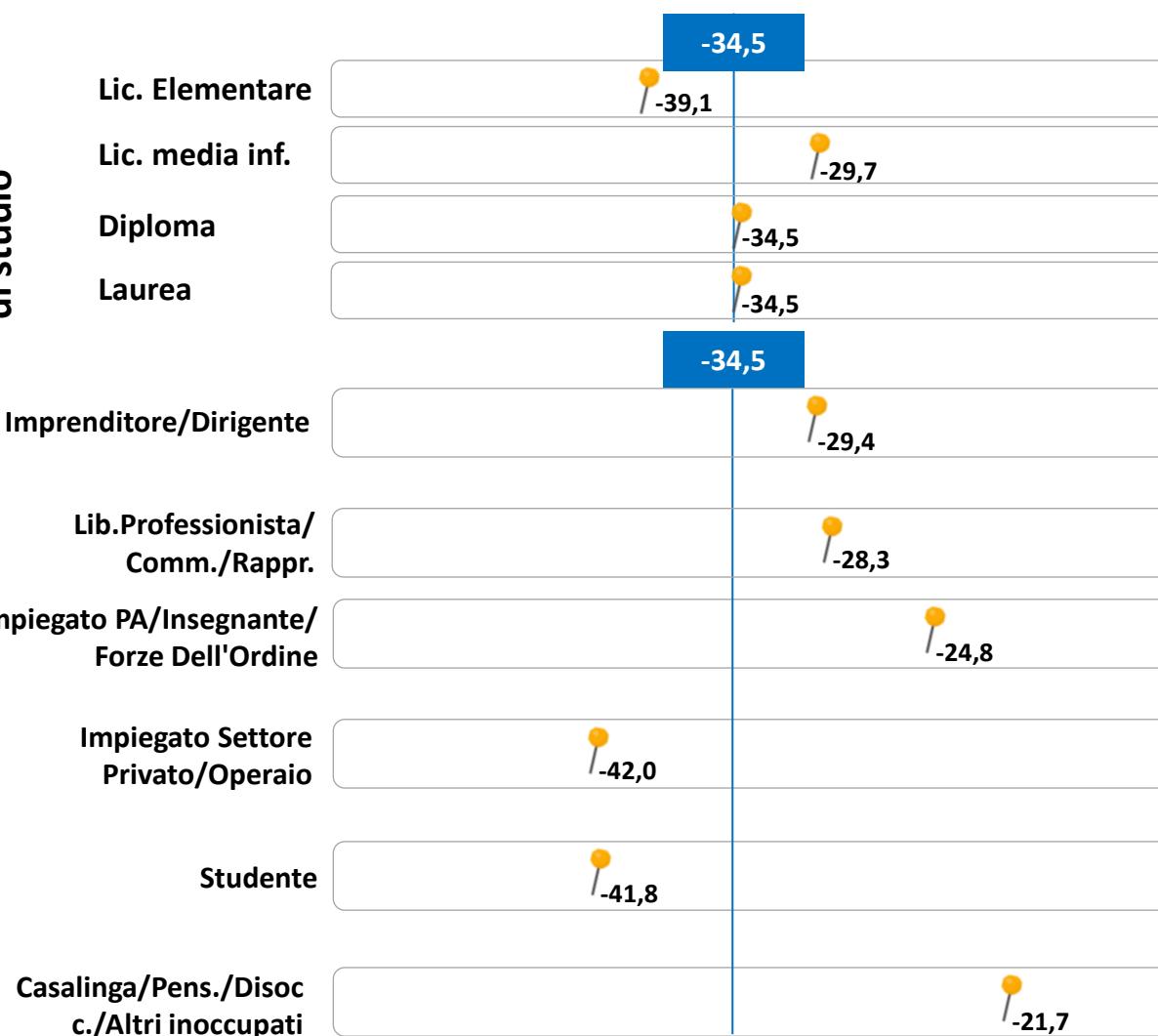
NPS Trasporto Pubblico ferroviario piemontese



Analisi per titolo di studio



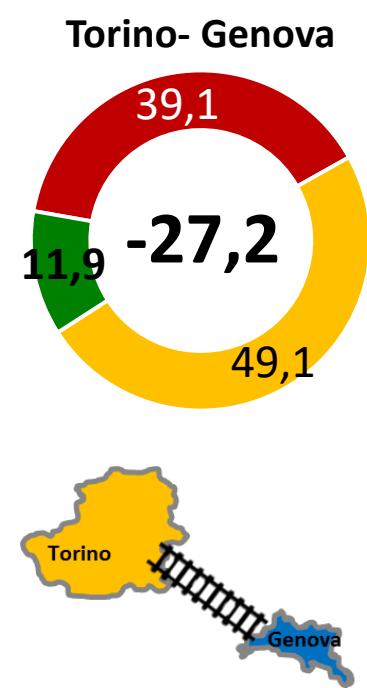
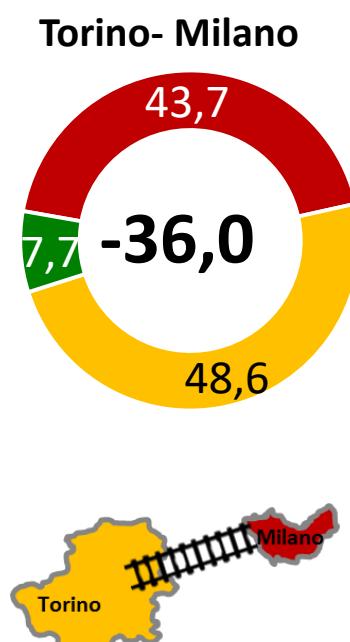
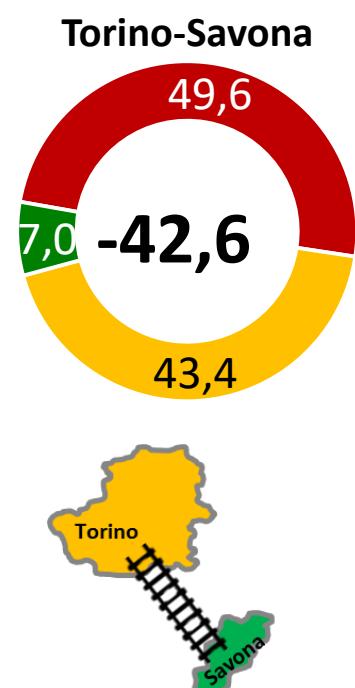
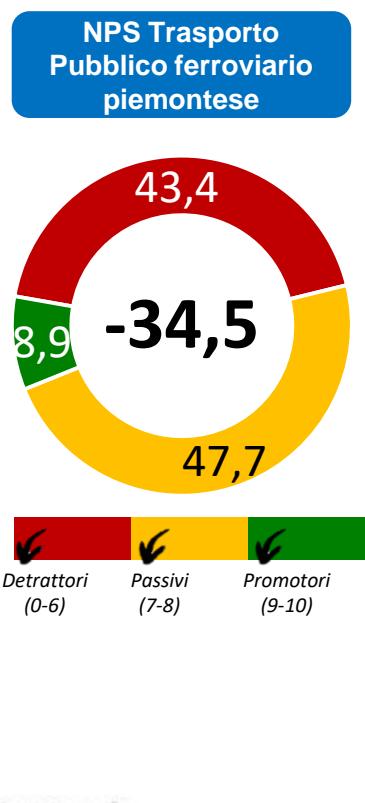
Analisi per professione



NPS| nella tratta Torino-Genova i più soddisfatti

Un'analisi per tratta ferroviaria evidenzia differenze significative di soddisfazione: quasi il 50% dei passeggeri dei treni della tratta Torino-Savona non consiglierebbe il trasporto pubblico ferroviario piemontese, si comporterebbero cioè da «detrattori», questa percentuale diminuisce di 10 punti nella tratta Torino-Genova che registra anche il livello più alto di «promotori» del TP ferroviario piemontese: consigliato dall'11,9% dei passeggeri. Più o meno in media risulta la tratta Torino-Milano che conta il 43,7% di detrattori e il 7,7% di «promotori».

«Quanto consiglierebbe ad amici/colleghi il servizio di trasporto pubblico ferroviario piemontese?»



Indice



Considerazioni generali di sintesi



Profilo degli intervistati



Caratteristiche dello spostamento



Customer Satisfaction



Conoscenza dei servizi

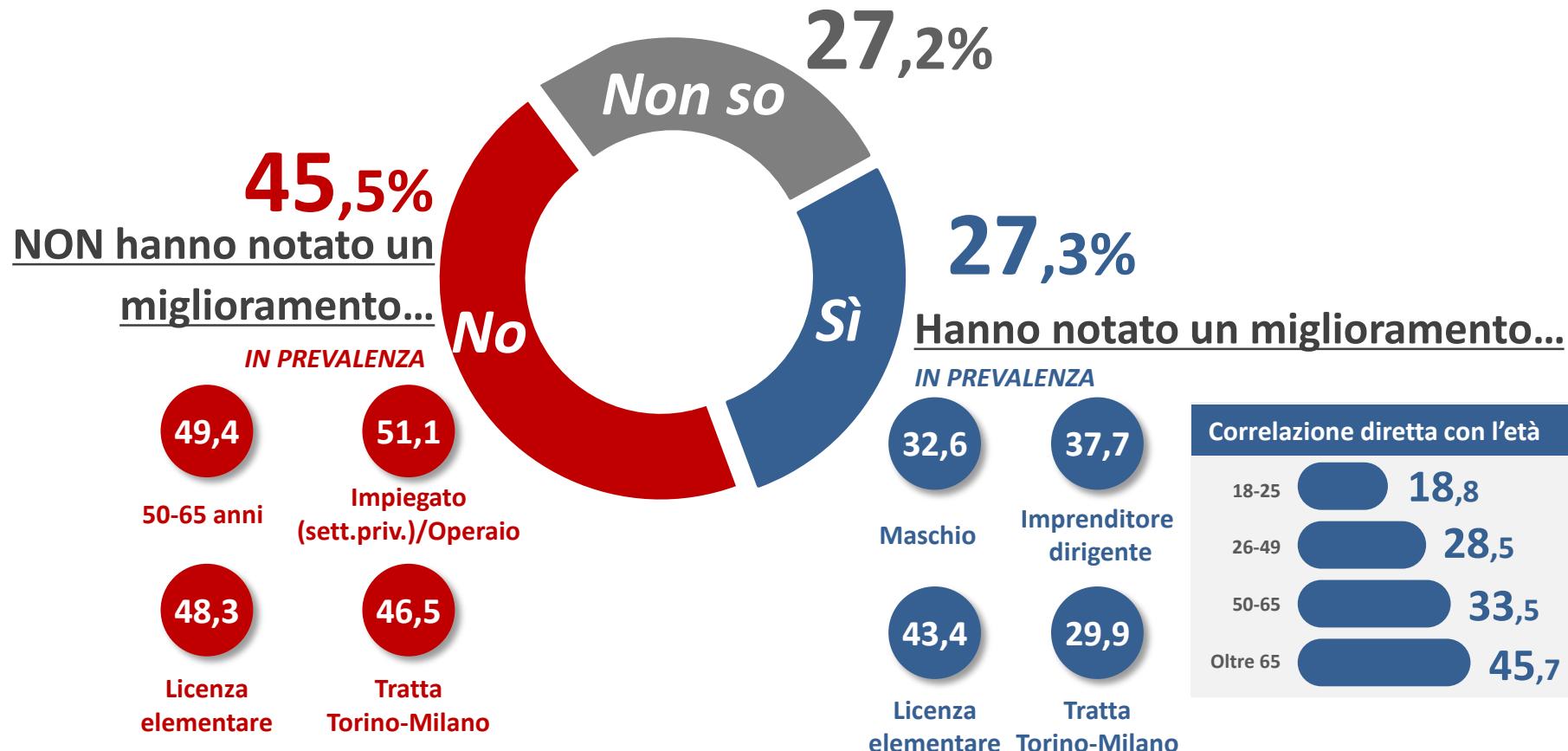


Metodo e appendice

Conoscenza dei servizi | poco più di un quarto dei viaggiatori ha notato un cambiamento positivo del servizio

A notare un miglioramento nella qualità complessiva del servizio sono il 27,3% dei passeggeri, tra questi sono soprattutto i più anziani (oltre i 65 anni) ad averlo percepito, al contrario tra i giovanissimi (tra i 18 e i 25 anni) solo il 18,8% conferma di avere notato un miglioramento negli ultimi due anni.

Negli ultimi due anni, ha notato miglioramenti nella qualità complessiva del servizio?



Base campione: 4.218 casi. I dati sono riportati all'universo.

Informazioni | oltre sei viaggiatori su dieci utilizzano una APP per il servizio

Il 63,6% degli intervistati dichiara di utilizzare una APP per l'utilizzo del servizio ferroviario, l'impiego di una APP è positivamente correlato con un alto titolo di studio e negativamente correlato con l'età.

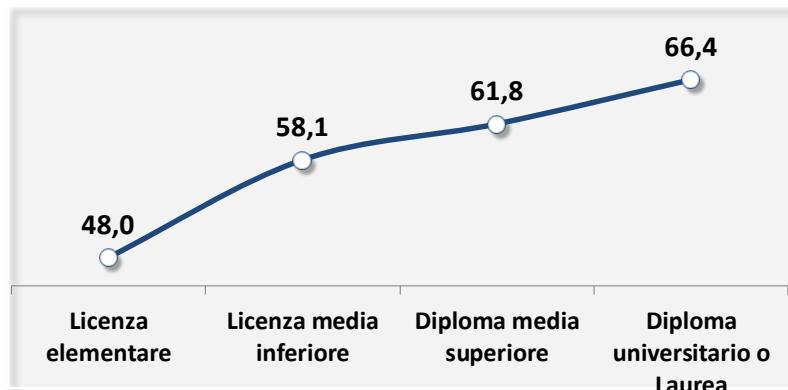
Utilizza una App sullo smartphone per l'utilizzo del servizio ferroviario?

Si
63,6%



No
36,4%

CORRELAZIONE DIRETTA CON IL TITOLO DI STUDIO



IN PREVALENZA



Over 65

71,0%

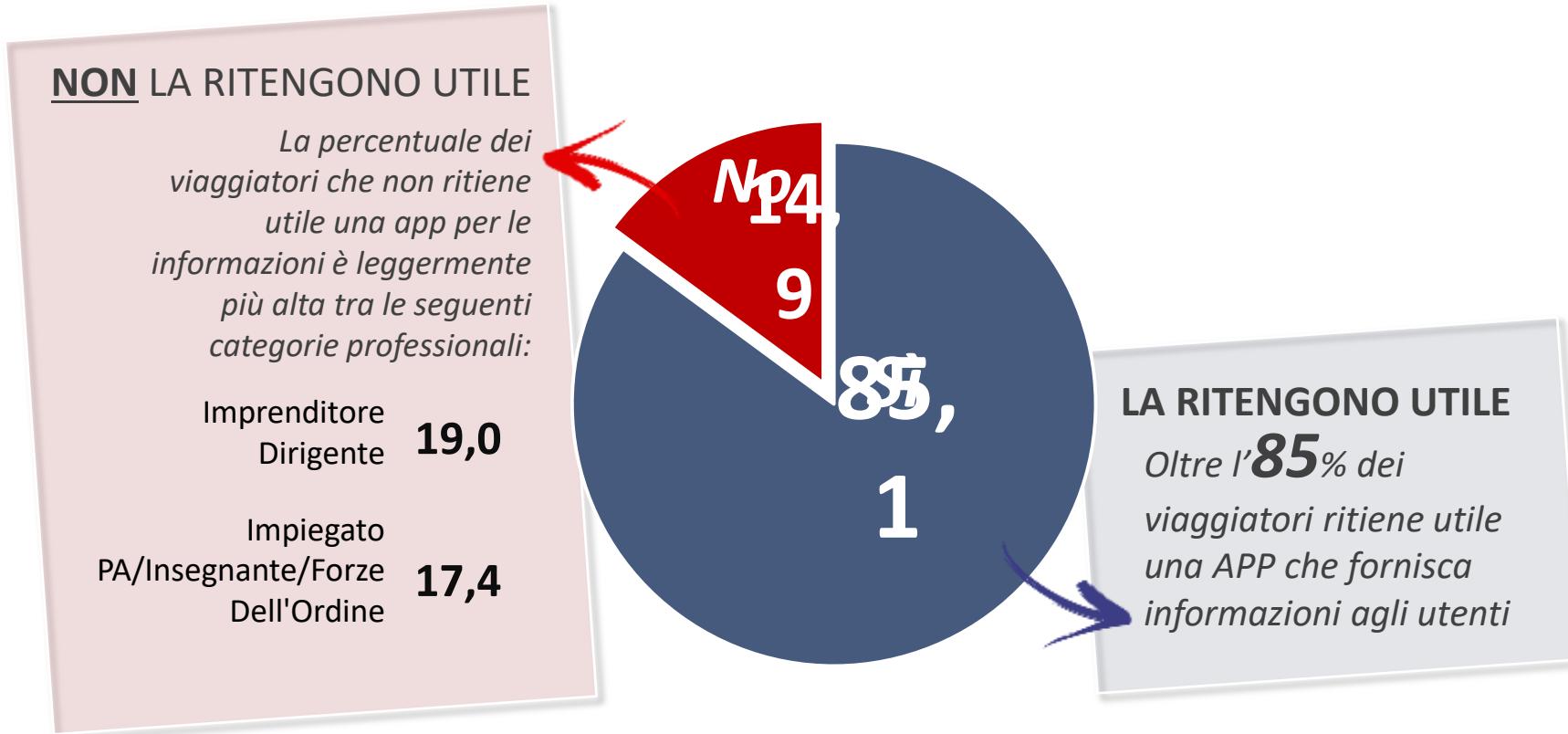


Casalinghe/
disoccupati/
pensionati

45,5%

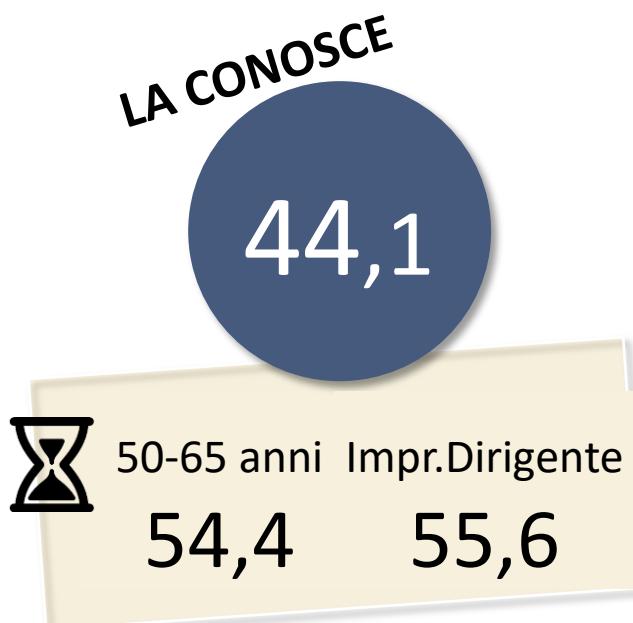
Informazioni | la stragrande maggioranza degli intervistati ritiene utile una APP che fornisca informazioni

Ritiene utile che la Regione Piemonte adotti una App per fornire informazioni agli utenti e per l'invio dei reclami?

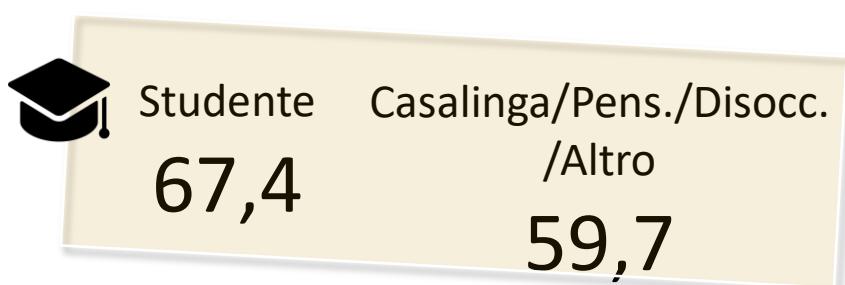


Informazioni | la maggioranza dei viaggiatori non sa dell'esistenza della carta dei servizi

Conosce l'esistenza della Carta dei Servizi?



- Sono soprattutto i giovanissimi e gli anziani ad ignorare l'esistenza della carta dei servizi
- Sorprende il dato relativo agli studenti, molto sopra la media in quanto a **NON** conoscenza della Carta dei servizi:

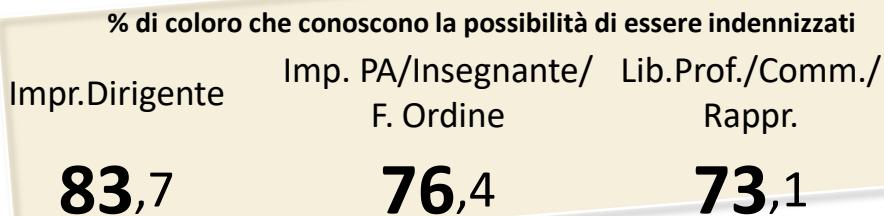


Informazioni | due viaggiatori su tre sanno di poter essere indennizzati in caso di ritardo grave

È a conoscenza della **possibilità di essere indennizzato in caso di ritardo** del treno superiore a 60 minuti?



Imprenditori, Insegnanti e liberi professionisti
sono i più informati:



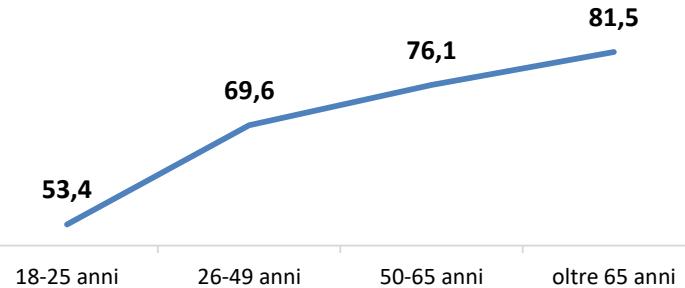
Ancora una volta sono gli **studenti** i meno informati riguardo alla possibilità di ottenere un indennizzo.

Studenti che sanno della possibilità di essere indennizzati

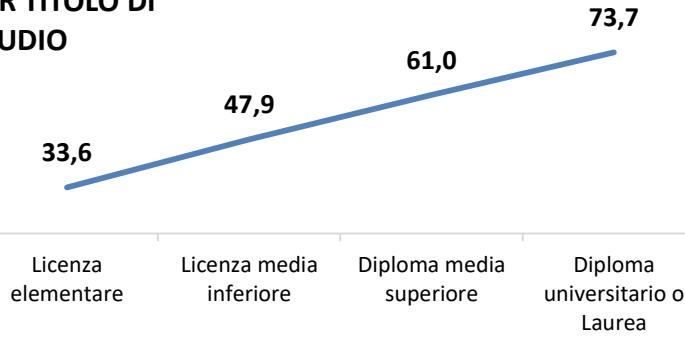
46,1

La possibilità di essere indennizzati in caso di ritardo del treno superiore a 60 minuti è **direttamente proporzionale sia all'età che all'istruzione**. In particolare oltre il 75% dei passeggeri con più di 50 anni conosce bene questa possibilità.

% di coloro che conoscono la possibilità di essere indennizzati
PER ETÀ

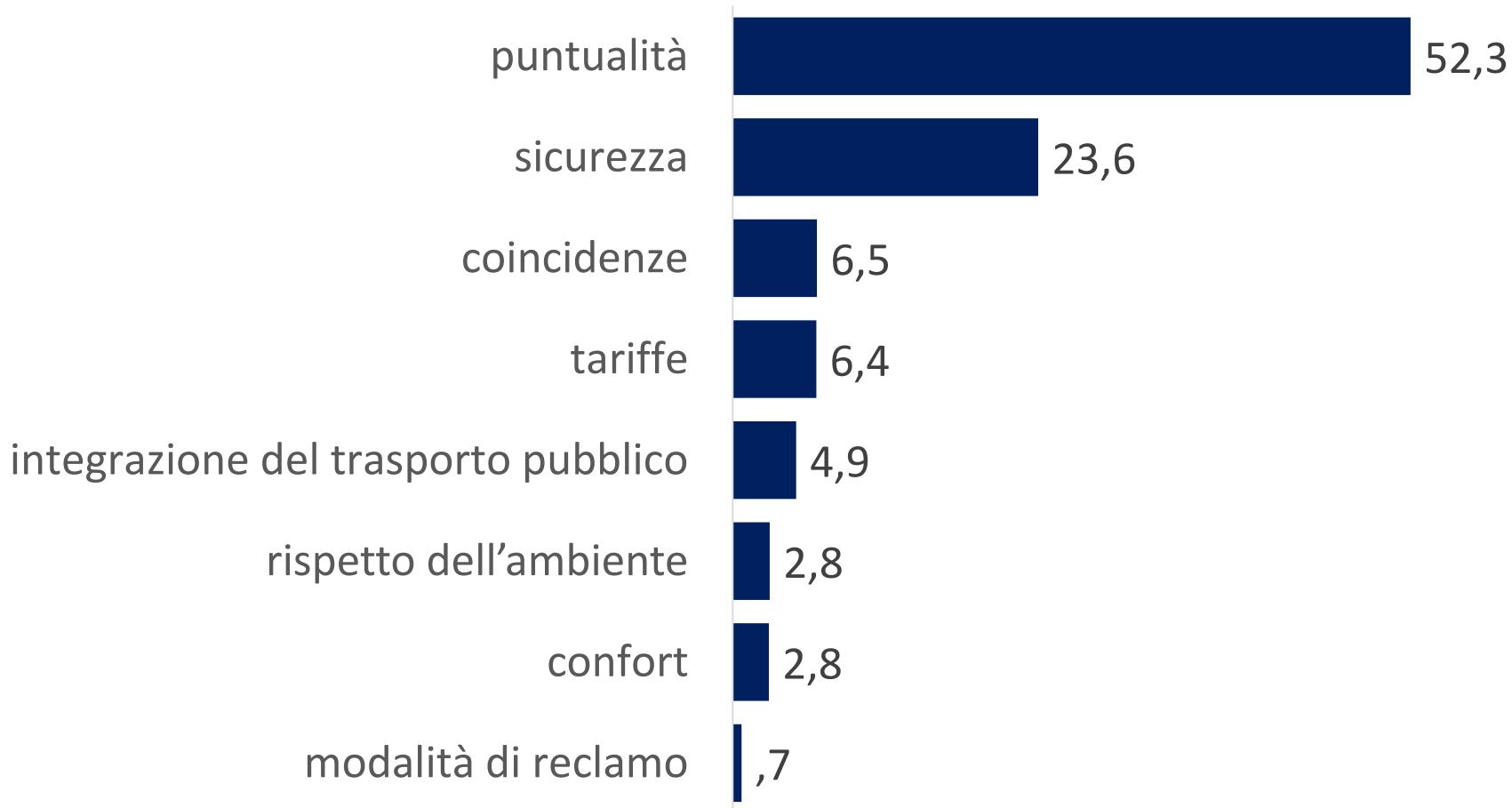


% di coloro che conoscono la possibilità di essere indennizzati
PER TITOLO DI STUDIO



Informazioni | la puntualità si conferma di gran lunga il fattore più importante del servizio di trasporto pubblico

Quale dei seguenti fattori è per Lei il più importante?



Base campione: 4.218. I dati sono riportati all'universo.

Indice



Considerazioni generali di sintesi



Profilo degli intervistati



Caratteristiche dello spostamento



Customer Satisfaction



Conoscenza dei servizi



Metodo e appendice

Metodo e appendice | Scheda tecnica della ricerca

COMMITTENTE

Acu Piemonte, Movimento Consumatori

AUTORE

Format Research Srl (www.formatresearch.com)

OBIETTIVI DEL LAVORO

Indagine di customer satisfaction del servizio ferroviario piemontese.

DISEGNO DEL CAMPIONE

Campione rappresentativo dell'universo dei passeggeri dei treni regionali piemontesi delle tratte Torino-Milano, Torino-Genova e Torino-Savona nelle ore 6-9 e 17-20 dei giorni feriali (lunedì-venerdì).

NUMEROSITA' CAMPIONARIA

Numerosità campionaria complessiva: 4.218 casi (4.218 interviste a buon fine). Intervallo di confidenza 95% (Errore ±1,5%).

METODO DI CONTATTO

Interviste telefoniche somministrate con il Sistema Papi (*Paper and Pencil Interview*).

TECNICA DI RILEVAZIONE

Questionario strutturato.

PERIODO DI EFFETTUAZIONE DELLE INTERVISTE

Aprile 2018.

CODICE DEONTOLOGICO

La rilevazione è stata realizzata nel rispetto del Codice deontologico dei ricercatori europei Esomar, del Codice deontologico Assirm (Associazione istituti di ricerca e sondaggi di opinione Imprese italiani), e della "Legge sulla Privacy" (D.lgs n. 196/03).

DIRETTORI DELLA RICERCA

Dott. Pierluigi Ascani

Dott. Daniele Serio

Dott. Angelo Palazzolo

Metodo e appendice | Interviste effettuate su ogni treno

Treno	PARTENZA	ARRIVO	Ora P.	Ora A.	Interviste effettuate
2002	MILANO CENTRALE	TORINO PORTA NUOVA	5.18	7.10	36
2003	TORINO PORTA NUOVA	MILANO CENTRALE	5.54	7.46	89
2004	MILANO CENTRALE	TORINO PORTA NUOVA	6.18	8.10	116
2005	TORINO PORTA NUOVA	MILANO CENTRALE	6.54	8.46	104
2006	MILANO CENTRALE	TORINO PORTA NUOVA	7.18	9.10	131
2007	TORINO PORTA NUOVA	MILANO CENTRALE	7.54	9.46	62
2008	MILANO CENTRALE	TORINO PORTA NUOVA	8.18	10.10	83
2009	TORINO PORTA NUOVA	MILANO CENTRALE	8.54	10.46	85
2026	MILANO CENTRALE	TORINO PORTA NUOVA	17.18	19.10	97
2027	TORINO PORTA NUOVA	MILANO CENTRALE	17.54	19.46	129
2028	MILANO CENTRALE	TORINO PORTA NUOVA	18.18	20.10	80
2029	TORINO PORTA NUOVA	MILANO CENTRALE	18.54	20.46	79
2030	MILANO CENTRALE	TORINO PORTA NUOVA	19.14	21.06	105
2041	TORINO LINGOTTO	MILANO PORTA GARIBALDI	6.20	8.23	47
2042	MILANO PORTA GARIBALDI	TORINO PORTA NUOVA	6.40	8.40	142
2043	TORINO LINGOTTO	MILANO PORTA GARIBALDI	7.25	9.20	68
2046	MILANO PORTA GARIBALDI	TORINO LINGOTTO	17.40	19.35	37
2047	TORINO PORTA NUOVA	MILANO PORTA GARIBALDI	18.20	20.20	101
2048	MILANO PORTA GARIBALDI	TORINO LINGOTTO	18.40	20.34	37
2101	TORINO PORTA NUOVA	MILANO PORTA GARIBALDI	5.35	7.20	45
2102	MILANO PORTA GARIBALDI	TORINO PORTA NUOVA	17.10	18.50	69
2103	TORINO PORTA NUOVA	MILANO PORTA GARIBALDI	6.10	7.53	91
2104	MILANO PORTA GARIBALDI	TORINO PORTA NUOVA	18.10	19.50	83
2105	TORINO PORTA NUOVA	MILANO PORTA GARIBALDI	7.10	8.53	61
2500	GENOVA BRIGNOLE	TORINO PORTA NUOVA	5.21	7.30	23
2501	TORINO PORTA NUOVA	GENOVA BRIGNOLE	5.30	7.39	49
2502	GENOVA BRIGNOLE	TORINO PORTA NUOVA	6.21	8.30	182
2503	TORINO PORTA NUOVA	GENOVA PIAZZA PRINCIPE	6.30	8.30	81
2504	GENOVA BRIGNOLE	TORINO PORTA NUOVA	7.21	9.30	81
2505	TORINO PORTA NUOVA	GENOVA BRIGNOLE	7.30	9.39	94
2506	GENOVA BRIGNOLE	TORINO PORTA NUOVA	8.21	10.30	78
2507	TORINO PORTA NUOVA	GENOVA BRIGNOLE	8.20	10.39	92
2524	GENOVA BRIGNOLE	TORINO PORTA NUOVA	17.21	19.30	85
2525	TORINO PORTA NUOVA	GENOVA BRIGNOLE	17.30	19.39	255
2526	GENOVA BRIGNOLE	TORINO PORTA NUOVA	18.21	20.30	129
2527	TORINO PORTA NUOVA	GENOVA BRIGNOLE	18.30	20.39	97
2543	TORINO PORTA NUOVA	NOVI LIGURE	17.42	19.09	85
2544	NOVI LIGURE	TORINO PORTA NUOVA	6.24	7.45	19
2545	TORINO PORTA NUOVA	ALESSANDRIA	18.45	19.50	69
2546	NOVI LIGURE	TORINO PORTA NUOVA	6.58	8.23	42
10101/10103	TORINO PORTA NUOVA	VENTIMIGLIA	6.25	10.47	90
10105	TORINO PORTA NUOVA	SAVONA	8.25	10.36	21
10122	SAVONA	TORINO PORTA NUOVA	5.30	7.35	130
10124	CEVA	TORINO PORTA NUOVA	6.50	8.15	85
10125	TORINO PORTA NUOVA	SAVONA	18.55	21.12	212
10126	SAVONA	TORINO PORTA NUOVA	7.30	9.35	79
10136/10135	SAVONA	TORINO PORTA NUOVA	17.30	19.35	86
10140/10139	VENTIMIGLIA	TORINO PORTA NUOVA	17.25	21.35	26
Non classificato	-	-	-	-	51

Metodo e appendice | Questionario

"Buongiorno/Buonasera. Sono [nome rilevatore], delle Associazioni dei consumatori piemontesi. Stiamo effettuando un'indagine sulla soddisfazione del servizio di trasporto pubblico ferroviario piemontese. Posso farle qualche domanda?". In caso di accettazione, il rilevatore dovrà recitare il testo della privacy (o comunque farci almeno riferimento all'articolo 13 del d.lgs. 196 del 2003). "In conformità con quanto previsto dalla Legge sul Privacy [articolo 13 del d.lgs. 196 del 2003] La informo che tutte le Sue risposte saranno trattate soltanto per finalità statistiche. Le risposte che fornirà saranno presentate soltanto in forma aggregata. Se vuole può non rispondere alle mie domande. Potrà interrompere l'intervista in qualsiasi momento. L'eventuale rifiuto totale o parziale non avrà alcuna conseguenza e il rilascio dell'intervista non verrà in alcun modo ricompensato."

QUESTIONARIO TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO PIEMONTESE AACC 2018

Cod. Intervistatore		Nr. treno	Data	
Input		Ritardo treno minuti		
Nr. progressivo intervista	Nr. carrozza del treno	Nr. passeggeri per carrozza		

A) Caratteristiche dello spostamento

D01	Frequenza di utilizzo	1 = Tutti i giorni	2 = 1 - 2 volte alla settimana	3 = 3 - 4 volte alla settimana	4 = Meno di 3 volte al mese	5 = Saisualmente
		6 = E' la prima volta	7 = Generalmente utilizzo mezzi propri			

D02	Spostamenti integrati (mezzi utilizzati prima e dopo il treno)	1 = Auto conducente	2 = Auto accompagnato	3 = Autobus Tram o Metropolitana	4 = Treno	5 = Taxi
		6 = Cansharing	7 = Bikesharing	8 = Carpooling	9 = Ciclo/ motociclo	10 = Bici

*	D03A	Si tratta di un viaggio di andata o ritorno?	1 = Andata	2 = Ritorno		
---	------	--	------------	-------------	--	--

D03B	Scopo/Motivo principale dello spostamento	1 = Recarsi al luogo abituale di lavoro	2 = Per affari di lavoro	3 = Per studio scuola/ università	4 = Per acquisti	5 = Per servizi socio-sanitari assistenziali	6 = Per visita ammalati/parenti
------	---	---	--------------------------	-----------------------------------	------------------	--	---------------------------------

D04	Durata prevista spostamento (caso destinazione finale)	1 = fino a 30 minuti	2 = dal 30 al 60 minuti	3 = dal 60 al 90 minuti	4 = dal 90 al 120 minuti	5 = oltre i 120 minuti
-----	--	----------------------	-------------------------	-------------------------	--------------------------	------------------------

NPS Net Promoter Score	"Quanto consiglierebbe ad amici/colleghi il servizio di trasporto pubblico ferroviario piemontese?"	Utilizza una scala da 0 a 10. Per questa domanda, il codice 99 (non risponde) non è previsto.	
------------------------	---	---	--

B) Scenario Customer Satisfaction: Le preghiamo di indicare come valutano la soddisfazione della qualità dei servizi di trasporto di linea rispetto ai criteri di rispondere su base della loro esperienza e senza confronti. Lei è invitato a rispondere per ciascuna domanda da 0 a 10, da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione". La invitiamo a rispondere senza tenere utilizzando tutta la scala su **Come reputa il servizio offerto in merito a:** (date un voto da 0 a 10 lasciare vuoto se non è in grado di rispondere)

Voto	Voto
D05	Numero giornaliero di corse rispetto alle proprie esigenze
D06	Puntualità / Regolarità
D07	Pulizia interna della carrozza
D08	Pulizia esterna del convoglio
D09	Pulizia dei servizi igienici
D10	Pulizia della banchina
D11	Possibilità di trovare posto a sedere (affollamento)
D12	Climatizzazione / riscaldamento

1

*Alla D.03A sono state date le seguenti risposte: «Andata=63,8%» «Ritorno=36,2%». Tuttavia il fatto che il valore dell'andata sia superiore a quello del ritorno può semplicemente essere attribuito alla tempistica della rilevazione: non sono coperti gli orari notturni, in cui verosimilmente alcune persone che sono andate di mattino stanno tornando. Per questa ragione non è stato dato rilievo a questo elemento nel report.

Voto		
D18	Disponibilità punti vendita a terra e facilità di acquisto biglietti	
D19	Verifica dei titoli di viaggio	
D20	Cortesia / Immagine / presentabilità / disponibilità del personale di servizio su questa linea	
D21	Livello di sicurezza garantito contro il rischi di furti, aggressioni, molestie	
D22	Con riferimento agli aspetti sopra elencati, potrebbe indicarmi in ordine il 1° e il 2° più importanti (Indicare il codice della domanda)	1° _____ 2° _____

C) Sezione Informazioni		
D23	Negli ultimi due anni ha notato miglioramenti nella qualità complessiva del servizio?	SI NO NON SO
D24	Utilizza un'App sullo smartphone per l'utilizzo del servizio ferroviario?	SI NO
D25	Ritiene utile che la Regione Piemonte adotti un'App per fornire informazioni agli utenti e per l'invio dei redatti?	SI NO
D26	Conosce l'esistenza della Carta dei Servizi?	SI NO
D27	E' a conoscenza della possibilità di essere indennizzato in caso di ritardo del treno superiore a 60 minuti?	SI NO

D) EXTRA Qual è il più importante? (una sola risposta)						
1 = confort	2 = sicurezza	3 = puntualità	4 = coincidenze	5 = tariffe	6 = modalità di reclamo	7 = integrazione tra i diversi sistemi di trasporto pubblico 8 = rispetto dell'ambiente

E) Sezione ANAGRAFICA: Potrebbe, gentilmente, indicarmi:

D29	Età	1 = 18 - 25	2 = 26 - 49	4 = 50 - 65	4 = oltre 65
D30	Sesso	1 = Maschio	2 = Femmina		
D31	CAP				
D32	Professione	1 = Imprenditore Dirigente	2 = Libero professionista	3 = Impiegato PA	4 = Impiegato settore privato
		6 = Opereio	7 = Insegnante	8 = Rappresentante	9 = Studente
		11 = Pensionato	12 = Disoccupato	13 = Forze dell'ordine	14 = Altro
D33	Titolo di studio	1 = Licenza elementare	2 = Licenza media inferiore	3 = Diploma media superiore	4 = Diploma universitario o Laurea
					5 = Altro

2



UNI EN ISO 9001:2015
CERT. N° 1049

Questo documento è la base per una presentazione orale, senza la quale ha limitata significatività e può dare luogo a fraintendimenti.

Sono proibite riproduzioni, anche parziali, del contenuto di questo documento, senza la previa autorizzazione scritta di Format Research.

2018 © Copyright Format Research Srl

format research s.r.l.
via ugo balzani 77, 00162 roma, italia
tel +39.06.86.32.86.81, fax +39.06.86.38.49.96
info@formatresearch.com
cf, p. iva e reg. imp. roma 04268451004
rea roma 747042, cap. soc. € 25.850,00 i.v.

unità operativa - via sebastiano caboto 22/a
33170 pordenone, italia - rea 99634/pn

www.formatresearch.com
Membro: Assirm, Confindustria, Esomar, SIS